

Projet présenté par le Conseil d'Etat

Date de dépôt : 22 mai 2013

Projet de loi

de boucllement de la loi 8617 ouvrant un crédit d'investissement de 5 268 000 F pour le projet de refonte du système d'aide à l'engagement « Dispatch »

Le GRAND CONSEIL de la République et canton de Genève décrète ce qui suit :

Art. 1 Boucllement

Le boucllement de la loi n° 8617 du 26 avril 2002 pour le projet de refonte du système d'aide à l'engagement « Dispatch » se décompose de la manière suivante :

| | |
|-------------------------|--------------------|
| Montant brut voté | 5 268 000 F |
| Dépenses brutes réelles | <u>5 252 236 F</u> |
| Non dépensé | 15 764 F |

Art. 2 Loi sur la gestion administrative et financière de l'Etat de Genève

La présente loi est soumise aux dispositions de la loi sur la gestion administrative et financière de l'Etat de Genève, du 7 octobre 1993.

Certifié conforme

La chancelière d'Etat : Anja WYDEN GUELPA

EXPOSÉ DES MOTIFS

Mesdames et
Messieurs les députés,

Introduction

La Centrale d'engagement cantonale et d'alarmes (ci-après : CECAL) gère, notamment via les appels de secours 117 et 112, toutes les activités opérationnelles urgentes et coordonne celles-ci, si nécessaire, avec les différents services internes (services de police) et externes (pompiers, ambulances, cellule OSIRIS, etc.). Le projet visait à mettre en place un système d'aide à l'engagement (SAE) intégrant différents moyens informatiques.

Synthèse des objectifs et leurs degrés de réalisation

Le crédit d'investissement demandé devait notamment permettre de :

- Répondre à tout moment (24 heures sur 24) et dans les meilleurs délais aux besoins d'opérations urgentes au service de la population et de la sécurité publique.

Aujourd'hui, le système installé permet à la CECAL de répondre rapidement aux appels urgents et d'engager les moyens adéquats.

- Améliorer sensiblement les conditions de travail du personnel concerné.

La facilité d'accès au logiciel, aux procédures et à un véritable système d'information ainsi que l'ergonomie des postes de travail ont fortement amélioré les conditions de travail des opérateurs.

- Augmenter la lisibilité des interventions.

L'intégration des statuts des patrouilles, de la position des véhicules et la cartographie ont augmenté la lisibilité des interventions.

- Autoriser un « traçage » des événements grâce à une intégration dans le concept « Police 2000 ».

L'intégration du système d'engagement dans Police 2000 (P2000) a été réalisée. Les renseignements liés à un événement sont automatiquement exportés vers P2000 pour être mis à disposition de l'ensemble du personnel policier.

- Disposer d'un système stable et fiable.

L'architecture du système, par la duplication des machines et des bases de données dans des lieux géographiquement distincts, ont permis de réduire les pannes imprévisibles ainsi que leur éventuel impact. La stabilité générale du produit, ainsi que la conception de l'application simplifient la saisie et permettent une meilleure efficacité même dans les moments de stress liés à une multiplication des événements.

- Faciliter, lors d'événements graves, le déroulement des opérations avec les services de police, les partenaires externes (pompiers, ambulanciers, douanes, aéroport, pouvoir judiciaire, cellule OSIRIS¹, CENAL², etc.) ainsi qu'avec les autorités françaises.

L'idée était de partager les informations le plus vite possible entre les différents partenaires tout en préservant la confidentialité des données pour chaque entité. Cependant, plusieurs partenaires avaient déjà des systèmes de gestion des urgences et ne désiraient pas changer. Cet objectif a été abandonné.

Toutefois, il est possible de gérer des événements majeurs tout en tenant compte des événements courants. Une cartographie précise des événements en cours et de la position des véhicules, sont de sérieux atouts.

- Satisfaire les nouveaux besoins, notamment par l'utilisation d'un poste de travail unique pour l'ensemble des fonctionnalités.

Le poste de travail d'un opérateur permet un accès à toutes les informations de la police y compris les fichiers de recherches, les directives, la téléphonie, la cartographie, etc.

- Optimiser l'affectation des ressources par une liaison avec l'agenda des policiers.

L'intégration avec le projet COPP (Conduite Opérationnelle du Personnel de la Police) permet d'avoir les renseignements nécessaires, notamment les agendas, les piquets, les spécialités du personnel en fonction et leurs moyens de communication.

¹ OSIRIS :: Règlement sur l'organisation de l'intervention dans des situations exceptionnelles (dispositif Osiris).

² CENAL : Centrale nationale d'alarme, située à Zurich.

- Diminuer le temps de travail administratif du personnel de la centrale d'engagement au profit des missions d'interventions.

La création d'une structure complète de gestion des appels téléphoniques a permis aux opérateurs policiers de se consacrer uniquement aux événements nécessitant des décisions et une intervention de la police.

- Offrir une vision précise des moyens disponibles (personnel, matériel, etc.) lors d'un événement (incendie, accident grave, etc.).

Le SAE permet d'avoir une vision globale des forces et moyens mis en œuvre dans un événement, ceci sous forme de texte ou de graphique. Une check-list liée au type d'événement permet de connaître à tout moment les actions déjà réalisées, à réaliser ou en cours de réalisation. Chaque action est inscrite avec un horodatage et une identification du personnel ayant modifié ou créé le renseignement.

- Augmenter la motivation du personnel en mettant à leur disposition un outil simple d'utilisation.

Le SAE dispose d'une interface graphique moderne et facile d'accès. La simplicité relative du logiciel fait que les premières utilisations sont intuitives. L'intégration de la cartographie est complète, il est possible de passer un fichier, un renseignement, par simple « glissé – déplacé » dans toutes les fenêtres qui composent l'interface visuelle. De plus le poste de travail a fait l'objet d'une attention particulière en accord avec les directives de santé sur le travail.

Objectifs technologiques

- Mettre en place un système à tolérance de panne qui assure une disponibilité, 24 h sur 24 et 7 jours sur 7.

Le système bénéficie d'un environnement à haute disponibilité. Les postes des utilisateurs sont en suffisance, les serveurs sont doublés et sauvegardés. En outre, les installations de la centrale police (CECAL) sont dupliquées dans les locaux de la centrale PSI de l'aéroport (COPSI).

- Interconnecter les différents composants tels que le réseau de transmission « police », la centrale téléphonique, etc.

Le système SEA est interfacé avec de nombreux autres systèmes : feux tempêtes, alarmes, GPS, cartographie et bien sûr téléphonie.

Aspects financiers

Le tableau ci-dessous indique les dépenses annuelles sur le projet SAE :

| 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | Total dépensé |
|--------|-----------|-----------|---------|---------|---------------|
| 83 801 | 2 658 250 | 1 860 310 | 472 995 | 176 879 | 5 252 236 |

Bilan global et appréciation des utilisateurs

Le déroulement du projet a permis d'établir les constats suivants :

Etapas

– Phase d'appel d'offres

La phase d'appel d'offres s'est déroulée de manière satisfaisante bien qu'elle ait commencé tardivement suite à l'absence de ressources à disposition (démarrage le 1^{er} janvier 2003 alors que la loi a été votée le 26 avril 2002).

– Réalisation

La réalisation a démarré le 1^{er} janvier 2005. Le plan prévoyait 18 mois de réalisation soit une mise en production fin juin 2006. Le projet étayé et complété (réalisation d'une nouvelle centrale d'engagement, acquisition d'un mur d'images, redondance vers la centrale de l'aéroport, etc.) s'est déroulé normalement et la centrale était prête à démarrer en production à fin juin.

– Mise en production

La mise en production s'est déroulée rapidement. Les utilisateurs ont été capables de créer de nouvelles réquisitions immédiatement après la mise en production de la solution. L'ancien système d'aide à l'engagement est resté disponible pour clôturer les réquisitions et pour des besoins d'analyse jusqu'en décembre 2007.

Ressources humaines

Le projet touchant plusieurs corps de métiers, l'équipe projet était composée d'une trentaine d'intervenants réguliers. C'est grâce à l'engagement de chacune de ces personnes que le projet a été couronné de succès.

Evolutions

Les besoins exprimés par les utilisateurs n'ont que très faiblement influencé le périmètre du projet. Par contre, certaines réalités du terrain ont conduit à le faire évoluer. C'est le cas de la création d'une nouvelle centrale d'alarme dans une zone distincte de l'immeuble afin de donner un espace plus professionnel aux utilisateurs ou de la mise à disposition d'un mur d'image en remplacement d'écrans simples afin d'optimiser la visualisation d'images de caméras ou encore d'une architecture redondante et distante (duplication des machines) afin de réduire au maximum les impacts d'un incident dans une salle machines. Toutes ces mesures ont été prises sans dépassement du crédit. L'évolution a donc été parfaitement contrôlée.

Choix techniques

Les différents choix techniques réalisés lors de ce projet ont permis de rendre le travail des opérateurs beaucoup plus agréable. En effet, une salle correctement climatisée, une domotique appropriée, des places de travail étudiées et réalisées dans les normes de la sécurité du travail et une informatique moderne ont permis de réaliser un ensemble efficace.

Le logiciel d'aide à la décision couplé avec un véritable système d'information et une cartographie appropriée sont autant d'outils facilitant le traitement de l'urgence et l'aide à la population.

Retour sur investissement

Dans le projet de loi 8617, il est fait mention d'un retour sur investissement difficilement chiffrable, le principal bénéfice étant « une amélioration notable de la qualité du service public et de la sécurité des policiers engagés et des citoyens impliqués ».

En dotant la CECAL d'un système complet d'aide à l'engagement, le service à la population s'est réellement amélioré comme le démontrent les éléments ci-après.

Traitement de l'urgence

Le logiciel travaille en tenant compte de différents paramètres permettant une décision rapide. Or la rapidité est un élément clé, les premières minutes vont décider de la bonne résolution du problème.

Ainsi, le logiciel est capable de :

- distinguer les patrouilles libres;
- connaître les patrouilles occupées et sur quel événement;

- connaître la composition de la patrouille, de fournir leur spécialité, leur moyen de liaison et leur position;
- apporter un plan de réponse en tenant compte du lieu de l'événement, du type d'événement, de la situation des patrouilles;
- proposer aux opérateurs des check-lists, des procédures en fonction du type d'événement;
- indiquer le personnel en fonction dans la spécialité ou le grade recherché;
- fournir des renseignements quant à la promiscuité d'événements, de travaux ou de situations spéciales comme des missions diplomatiques, animaux dangereux, cafés, etc.;
- géo référencer les appels, les événements et les patrouilles;
- produire des couches sur la cartographie permettant de visualiser des plans lors d'alarmes à grandes échelles (OSIRIS, etc.), les zones inondables, les zones d'héliportages, etc.;
- rediffuser un appel afin de mieux comprendre ce qui a été mal perçu;
- ressortir les données d'un événement antérieur si la situation le demande;
- gérer le tournus des dépanneurs.

Tous ces paramètres sont fournis dans la seconde afin d'aider l'opérateur dans sa décision.

Cartographie

La grande force de ce logiciel est de fournir une situation visuelle à l'opérateur grâce à la cartographie qui :

- offre une gestion de couches permettant par exemple d'afficher les stations de taxi, les pharmacies, les arrêts TPG, etc.;
- propose des visuels différents du canton de Genève, comme le plan de ville, le plan des bâtiments, une vue photographique, etc.;
- est totalement intégrée au système de manière interactive. En pointant sur un événement, les données relatives s'affichent et sont exploitables. Par exemple : qui est dans un véhicule, comment le joindre et le contacter directement en composant son numéro d'un simple clic.

Gestions des événements

Le système permet une gestion de plusieurs centrales d'urgence. Il est donc capable de gérer des événements provenant de la COPSI et de la

CECAL même si les procédures seront différentes pour un dommage matériel sur le tarmac et sur la voie publique.

La gestion des événements comporte toutes les données liées à l'événementiel, soit les procédures, les check-lists, les plans de réponse, les agences, les situations spéciales, etc.

Le système peut encore créer automatiquement des réquisitions comme l'enclenchement des feux de tempête du lac dès la réception de l'alarme TPS³, sans intervention de l'opérateur.

Toutes ces améliorations participent à une meilleure réponse pour le citoyen.

Conclusion

Le système d'aide à l'engagement est parfaitement opérationnel. Il répond à la demande de la Police de disposer d'un outil performant afin de répondre à sa première mission, l'engagement de ressources pour la sécurité des citoyens.

Au bénéfice de ces explications, nous vous remercions, Mesdames et Messieurs les députés, de réserver un bon accueil au présent projet de loi.

Annexe : *préavis technique financier*

³ TPS : Boîtier récepteur d'alarme TélépageSwiss.



REPUBLIQUE ET
CANTON DE GENEVE

PREAVIS TECHNIQUE FINANCIER

Ce préavis technique ne préjuge en rien des décisions qui seront prises en matière de politique budgétaire.

1. Attestation de contrôle par le département présentant le projet de loi

- **Projet de loi** présenté par le département de la sécurité.
- **Objet :**
Projet de loi de bouclement de la loi No 8617 ouvrant un crédit d'investissement de 5 268 000 F pour le projet de refonte du système d'aide à l'engagement "Dispatch".
- **Financement :**
Pour un montant total voté de 5 268 000 F, les dépenses brutes effectives s'élèvent 5 252 236 F. Un non-dépensé de 15 764 F est à constater.
- **Annexes au projet de loi :**
Préavis technique financier.
- **Remarques :**
Ce projet de loi de bouclement n'est pas conforme aux dispositions de la loi sur la gestion administrative et financière (D 1 05) car le bouclement intervient après les 24 mois prescrit lorsque l'ouvrage a été remis ou à l'achèvement des travaux, ou après les 36 mois suivant le vote du crédit si celui-ci n'a pas été utilisé ou si le projet est abandonné.

Sous réserve des remarques précédentes, le département atteste que le présent projet de loi est conforme à la loi sur la gestion administrative et financière de l'Etat (LGAF), à la loi sur les indemnités et les aides financières (LIAF), au manuel de comptabilité publique édité par la conférence des directeurs cantonaux des finances (NMC) pour les charges et les revenus de fonctionnement, au manuel de comptabilité publique MCH2 pour les dépenses et les recettes d'investissement, et aux procédures internes adoptées par le Conseil d'Etat.

Genève, le 03.05.2013

Signature de la direction financière départementale :


Lien
NGUYEN-TANG BOMPAS

2. Approbation / Avis du département des finances

Cette loi entre dans le cadre de l'opération lancée fin 2011 - début 2012 du bouclement d'un grand nombre de lois et a été identifiée comme telle lors du bouclement des comptes 2012 (tome 3).

De manière générale, le visa du DF rendu dans le cadre du préavis d'un projet de loi de bouclement ne peut être considéré comme un contrôle a posteriori des dépenses d'investissement réalisées. En ce sens, il appartient aux départements compétents de justifier l'usage des crédits dépensés, de vérifier les dépenses et d'en assumer la responsabilité.

Genève, le 02 Mai 2013

Visa du département des finances : A. ROSETT

N.B. : Le présent préavis technique est basé sur le PL et son exposé des motifs.