



Date de dépôt : 5 juin 2023

Rapport

de la commission des travaux chargée d'étudier le projet de loi du Conseil d'Etat ouvrant un crédit d'investissement de 8 180 000 francs pour le renouvellement du système d'aide à l'engagement d'urgence (SAE)

Rapport de Thierry Cerutti (page 4)

Projet de loi (13226-A)

ouvrant un crédit d'investissement de 8 180 000 francs pour le renouvellement du système d'aide à l'engagement d'urgence (SAE)

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

Art. 1 Crédit d'investissement

Un crédit d'investissement de 8 180 000 francs (y compris TVA et renchérissement) est ouvert au Conseil d'Etat pour l'acquisition des services, du matériel et des logiciels nécessaires au renouvellement de la plateforme du système d'aide à l'engagement (SAE), partagée par les Hôpitaux universitaires de Genève (HUG) et la police cantonale.

Art. 2 Budget d'investissement

¹ Ce crédit est inscrit dès 2023 au budget d'investissement. Il est inscrit sous la politique publique H – Sécurité et population, sous la rubrique 0615-5060 « Equipements informatiques » et la rubrique 0615-5200 « Logiciels et applications ».

² L'exécution budgétaire de ce crédit est suivie au travers d'un numéro de projet correspondant au numéro de la présente loi.

Art. 3 Amortissement

L'amortissement de l'investissement est calculé chaque année sur la valeur d'acquisition (ou initiale) selon la méthode linéaire et est porté au compte de fonctionnement.

Art. 4 Suivi périodique

¹ Une fois l'an, les bénéficiaires du crédit d'investissement rendent compte de son utilisation à la commission du Grand Conseil qui a préavisé le projet de loi. Ce suivi porte notamment sur l'état de réalisation des projets, la consommation des ressources accordées et la planification retenue pour l'année suivante.

² Ce bilan conditionne la libération de la tranche prévue pour l'année suivante, selon la planification retenue.

Art. 5 Loi sur la gestion administrative et financière de l'Etat

La présente loi est soumise aux dispositions de la loi sur la gestion administrative et financière de l'Etat, du 4 octobre 2013.

Rapport de Thierry Cerutti

La commission des travaux s'est réunie le 16 mai 2023 sous la présidence de M. David Martin afin d'étudier le projet de loi en titre, à savoir l'ouverture d'un crédit d'investissement d'un montant de 8 180 000 F pour le renouvellement du système d'aide à l'engagement d'urgence (SAE).

La commission a bénéficié de l'appui de M. Stefano Gorgone, secrétaire scientifique au SGGC.

Le procès-verbal a été tenu avec exactitude par M^{me} Garance Sallin que je remercie au nom de la commission.

Introduction

La centrale d'appels sanitaires urgents 144 (ci-après : CASU) et les trois centrales de police 117, la centrale d'engagement, de coordination et d'alarme (ci-après : CECAL), la centrale des opérations de la police internationale (ci-après : COPI) ainsi que la centrale opérationnelle de la police routière H24 (ci-après : CENROUT) sont constituées de nombreux composants technologiques interconnectés qui permettent d'alermer, d'engager et de coordonner les moyens d'urgences nécessaires pour garantir la santé et la sécurité publiques.

Ces composants technologiques, supportés par l'office cantonal des systèmes d'information et du numérique (OCSIN) qui en assure le dépannage, les mises à jour ainsi que les évolutions majeures, sont regroupés dans un noyau sous le terme de « bulle d'urgence » dont la clé de voûte est le système d'aide à l'engagement (ci-après : SAE).

En raison de sa criticité, le SAE doit constamment être maintenu à jour afin que l'ensemble des acteurs impliqués bénéficient d'un système de haute fiabilité, tant au niveau applicatif que sur le plan des infrastructures.

Présentation du PL

- *M. Eric Favre, directeur général de l'office cantonal des systèmes d'information et du numérique (OCSIN)*
- *M. Tarek Hamadi, manager de programme, responsable du système d'aide à l'engagement d'urgence à l'OCSIN*
- *M. Stephan Misteli, conseiller de direction à la direction des services d'infrastructures à l'OCSIN*

- *M. Antoine Renard, responsable informatique du 144*
- *M. Didier Froidevaux, directeur de la stratégie, police cantonale*

En introduction, M. Hamadi explique que le système d'aide à l'engagement (SAE) est l'outil principal de travail pour trois centrales d'urgence : la CASU (144), la CECAL (112 et 117) et la COPI (aéroport international).

Une quatrième centrale, à savoir la CENROUT (trafic routier), a vocation à rejoindre les trois autres sur le même système.

Ce PL propose de renouveler le système d'aide à l'engagement d'urgence (SAE), car il s'agit d'un outil indispensable pour maintenir la circulation de l'information dans le domaine des secours.

Les objectifs sont notamment la gestion de l'obsolescence, renouveler le système et garantir que les métiers (144, police) puissent continuer à travailler.

L'ensemble des briques techniques composant le système vont être renouvelées. Seuls les objectifs 2 (intégration de la CENROUT) et 3 (besoin du 144 concernant le reporting) traitent de l'évolution, mais cela reste marginal par rapport au chiffrage du PL.

Concernant le périmètre, il y a sept lots que l'on peut regrouper en trois groupes. Le premier concerne les renouvellements applicatifs. On y retrouve le système permettant à l'opérateur d'engager les moyens et celui permettant de recevoir les appels d'urgence. Ces deux systèmes sont intimement liés. Le budget vise à renouveler les deux logiciels intégralement. Le troisième élément est le renouvellement des enregistrements téléphoniques, intimement liés au deuxième système. Tous les appels d'urgence sont enregistrés, notamment à des fins d'amélioration.

Le deuxième groupe concerne les renouvellements d'infrastructures : tous les serveurs et tous les postes de travail (équipements, par exemple ordinateurs). Les postes de travail sont spécifiques à ces métiers. Ces postes tournent 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Il y a eu un renouvellement en 2022, et le prochain renouvellement est prévu dans ce PL.

Enfin, le troisième groupe comprend l'intégration de la CENROUT et la mise en place d'un entrepôt de données pour le 144.

Concernant les coûts, M. Hamadi se réfère aux coûts indiqués dans le PL. Il précise que les années n'ont pas été retravaillées étant donné le délai court entre l'invitation et la séance : le démarrage était prévu en 2023, sur la base d'un vote en 2022. Les chiffres seront retravaillés selon la date effective pour le démarrage du PL. Enfin, concernant les coûts de fonctionnement, il y aura une ressource supplémentaire aux HUG pour réaliser ce PL. Tous les coûts de fonctionnement induits figurent dans l'exposé des motifs (p. 12).

Questions des députés

Un commissaire LJS évoque les messages automatiques demandant d'appuyer sur une touche selon l'objet de l'appel. Il demande si une personne répond au téléphone ou si tout est automatisé.

M. Hamadi répond que pour le 144, il n'y a pas de disque, c'est une personne qui répond. Pour la police, un message dit d'appuyer sur 1 si l'appel n'est pas urgent, et sinon de rester en ligne. Cela permet de filtrer les appels non urgents et de diriger vers les opérateurs dédiés à cet effet.

M. Froidevaux explique que c'est la solution la plus pragmatique qu'ils aient trouvée à ce jour pour filtrer et réduire les appels non urgents. Ils prévoient de faire un travail de communication et de sensibilisation, étant donné qu'ils reçoivent trop d'appels non urgents sur le 117.

M. Renard indique que le 144 connaît aussi la problématique d'appels urgents et non urgents. Pendant la crise covid, ils ont mis en place des moyens de délestage avec une ligne non urgente. Des études sont en cours pour déterminer si cette ligne a vocation à être pérennisée en faisant confiance à la population pour juger le caractère urgent ou non de ses appels. Les développements prévus dans le PL permettront de mettre cela en place s'ils en font le choix. En cas de nouvelle crise, les moyens techniques seront adaptés pour pouvoir faire ces évolutions assez rapidement afin d'être plus réactifs.

M. Froidevaux ajoute qu'à la police, un travail est en cours pour opérer une distinction entre le preneur d'appel (call-taker) et l'opérateur qui va effectivement engager les ressources. Pour le moment, quand l'appel arrive, c'est systématiquement un policier qui répond, puis décharge le cas échéant sur le call-taker. Ils sont en train de songer à inverser cela, à savoir que l'appel soit d'abord pris par un call-taker pour le filtrage, puis basculé à un policier qui engage les patrouilles si besoin. A la centrale d'alarme, il y a une quarantaine de policiers ; une douzaine de call-takers ; puis des assistants répondant aux collègues du terrain sur un autre numéro quand il y a des contrôles à effectuer afin que ceux-ci n'arrivent pas aussi sur le 117.

Un député MCG demande s'il existe un dispositif de reconnaissance vocale, par exemple pour détecter certains mots clés, comme cela se pratique aux Etats-Unis.

M. Hamadi répond que le système actuel n'utilise pas les mots clés. Cela n'exclut pas que cela soit exploré dans le cadre du PL si le métier exprime ce besoin.

M. Froidevaux explique qu'une étude sur la question a été réalisée en partenariat entre le CHUV et l'Université de Franche-Comté. Il y a aussi des systèmes de reconnaissance vocale permettant de mieux décrypter ce que dit

la personne quand elle s'exprime sous le coup de l'émotion ou avec un accent. Tous ces aspects sont intéressants. Les développements en sont à leurs débuts. A ce stade, on en est encore à l'observation de ce qui se fait en la matière.

Un député du Centre demande des précisions quant au renouvellement des postes de travail intervenant à la fin du projet.

M. Hamadi explique qu'ils vont démarrer par les éléments les plus obsolètes. Aussi, il faut d'abord traiter l'infrastructure sur laquelle tous les autres lots se basent. Les postes de travail ont été renouvelés récemment et viennent en dernier, car ce sont les éléments les plus frais à l'heure actuelle.

Un député LJS demande si, à terme, il pourrait y avoir un lien avec les polices municipales.

M. Froidevaux répond que la Ville de Genève les a sollicités dans ce sens. C'est une question sur laquelle ils vont entrer en matière. La question est venue sous l'angle rigoureusement technique, à savoir si on peut partager l'outil. De son point de vue, il faut aussi aborder la question sous l'angle métier, c'est-à-dire de savoir ce qu'on veut concrètement faire, comment travailler avec les agents municipaux. Il avait été prévu que des APM soient présents à la CECAL pour gérer les appels à remettre à la police municipale, mais ce dispositif n'a pas été déployé à ce jour. Un groupe de travail piloté par l'ACG travaille sur la notion de sécurité de proximité, avec un examen de la répartition des missions entre police cantonale et police municipale. L'idée est d'envisager la question sous les deux angles, celui de la technique et celui des prestations fournies.

M. Favre indique que, sur le plan strictement technique, il ne recommande pas forcément de mettre tous les œufs dans le même panier, car s'il y a un dysfonctionnement, c'est toutes les centrales qui dysfonctionnent en même temps. Une étude très détaillée est nécessaire avant de mettre en place un tel système.

M. Froidevaux ajoute qu'il y aura un cas d'école à observer, puisque les Vaudois ont développé une centrale unique.

M. Misteli précise que le projet vaudois concerne une centrale sur le plan architectural du terme, mais il y a plusieurs métiers : 144, 118, 117, centrale téléphonique des médecins de garde. Ce sont des solutions techniques différentes.

Un député S demande quelle part est dévolue à la sécurité dans ce projet.

M. Favre explique que ce genre d'infrastructures sont conçues à la base avec un principe de sécurité. Il précise que la prestation du canton commence à l'endroit où l'opérateur qui a le monopole, Swisscom, interconnecte avec son

propre réseau. Les défaillances peuvent se produire d'un côté comme de l'autre. Lorsque l'opérateur rencontre un problème, c'est l'ensemble des centrales d'urgence du pays qui sont impactées avec lui. Les cantons et Swisscom mettent en place des solutions palliatives, mais l'architecture est tout de même assez complexe.

M. Hamadi ajoute que dans la phase de réalisation de chaque projet, un test d'intrusion est effectué. En amont, le choix du logiciel est fait de manière à garantir que les exigences en termes de sécurité soient respectées. En aval, des tests de sécurité sont conduits, notamment des tests d'intrusion, afin de déterminer à quel point le logiciel est robuste face aux attaques potentielles. C'est indispensable.

M. Misteli précise que cela vise à assurer la sécurité du logiciel. En plus, les SAE sont déployés sur un réseau sécuritaire dédié au monde de l'urgence. Il est indépendant du réseau de l'Etat, interconnecté et interopérant, mais avec très peu de possibilités de communication avec le réseau de l'Etat. Si le réseau de l'Etat subit une panne ou une attaque de grande ampleur, le réseau sécuritaire est beaucoup plus protégé et sera beaucoup plus difficile à attaquer. Ce réseau sécuritaire héberge différents systèmes : le SAE des centrales, la téléphonie ORCA et également le réseau Polycor.

M. Favre indique que chaque seconde, il y a 5000 événements concernant la sécurité sur l'infrastructure de l'Etat. De là, il y a certains points sur lesquels il faut particulièrement mettre l'accent, comme le 144 ou le 117. Pour qu'ils soient vraiment parfaits, cela a un coût extrêmement important. Les investissements faits sur la sécurité sont dirigés en fonction des risques.

A la fin des questions des députés, les auditionnés ajoutent des précisions concernant notamment le besoin et l'urgence de mettre en œuvre rapidement le renouvellement du système d'aide à l'engagement d'urgence (SAE).

M. Renard indique que le 144 a des besoins très communs à ceux de la police. Il relève qu'il y a aussi la question des langues différentes ; quelques tests de logiciels sont réalisés à cet effet, ainsi qu'avec de la vidéo, car un système de communication purement audio peut poser des problèmes. Enfin, il y a de nouveaux canaux de communication, par exemple par SMS ou par WhatsApp. Tous ces éléments ont vocation à être étudiés, de même que la géolocalisation des appels. Ce PL a également pour but d'aborder ces aspects-là.

M. Favre ajoute que lors de la pandémie, le dispositif ORCA s'est mis en place et l'administration s'est organisée pour déterminer quelles étaient les prestations de l'Etat à garantir en premier lieu. Il assure que s'il y avait eu les moyens pour n'engager qu'une seule prestation, cela aurait été celle-ci qu'il

aurait maintenue en premier lieu. Il s'agit donc de quelque chose de prioritaire et de majeur pour le fonctionnement de l'Etat.

Discussion interne

Les commissaires sont favorables à voter ce projet de loi sans procéder à d'autres auditions.

Votes

1^{er} débat

Le président met aux voix l'entrée en matière du PL 13226 :

Oui : 14 (3 S, 2 Ve, 1 LJS, 2 MCG, 1 LC, 4 PLR, 1 UDC)

Non : -

Abstentions : -

L'entrée en matière est acceptée.

2^e débat

Le président procède au vote du 2^e débat :

Art. 1 pas d'opposition, adopté

Art. 2 pas d'opposition, adopté

Art. 3 pas d'opposition, adopté

Art. 4 pas d'opposition, adopté

Art. 5 pas d'opposition, adopté

3^e débat

Le président met aux voix l'ensemble du PL 13226 :

Oui : 14 (3 S, 2 Ve, 1 LJS, 2 MCG, 1 LC, 4 PLR, 1 UDC)

Non : -

Abstentions : -

Le PL 13226 est accepté.

Conclusion

Comme les débats de la commission l'illustrent, le présent projet de loi a été accepté à l'unanimité des commissaires.

Les membres de la commission sont convaincus de l'importance du renouvellement du système d'aide à l'engagement d'urgence (SAE) afin de

permettre à ses usagers d'en faire un usage optimal et conforme aux normes actuelles

Au bénéfice de ces explications, je vous invite, chères et chers collègues, à accepter le présent projet de loi.