



# CCTP SGO générique

NOTE D'ACCOMPAGNEMENT

16 JUIN 2016

# Table des matières

1	Préambule	1
2	La philosophie	2
3	La structure du document	5
4	Les éléments de langage	7
5	Le guide d'utilisation	9
5.1	La cohérence	9
5.2	Les recommandations	9
5.3	Les ajouts	10
5.4	Les adaptations	10
6	Le support	11

## 1 Préambule

---

Le SGO (Système de Gestion Opérationnelle) couvre les fonctions supportées actuellement par le CTA (Centre de Traitement de l'Alerte), CODIS (Centre Opérationnel Départemental d'Incendie et de Secours), CIS (Centre d'Incendie et de Secours), moyens, PCM (poste de Commandement Mobile), ...

Cette note a pour objet de fournir un ensemble de précisions permettant de faciliter la « prise en main » du CCTP SGO générique.

Pour ce faire, elle est structurée comme suit :

- La philosophie  

Ce paragraphe précise les éléments de réflexion qui ont conduit à organiser le CCTP SGO générique tel qu'il est.
- La structure du document  

Ce paragraphe présente l'articulation des différents chapitres constituant le document et les thèmes abordés.
- Les éléments de langage  

Ce paragraphe précise les règles établies en la matière et donne quelques définitions structurantes pour la lecture.
- Le guide d'utilisation  

Ce paragraphe précise les principes généraux qui doivent conduire le rédacteur pour tirer le meilleur parti du document.
- Le support  

Ce paragraphe précise les modalités mises en place pour apporter une assistance à une meilleure compréhension du document.

## 2 La philosophie

---

Le CCTP SGO générique vise essentiellement à orienter les acteurs (SIS, éditeurs) dans une même direction et, par conséquent, à homogénéiser les pratiques et à proposer des SGO plus efficaces et plus interopérables.

Dans certains cas par le passé, l'objet du marché a amené les éditeurs à devoir fournir des équipements, des logiciels et des prestations qui étaient éloignées de leur cœur de métier. Le CCTP SGO générique ne vise que l'acquisition d'une solution SGO et uniquement sa mise en œuvre, et à offrir un service de meilleure qualité.

Cette approche doit engendrer une réflexion approfondie sur la stratégie de marché à entreprendre en fonction des besoins du pouvoir adjudicateur. Le SGO est au cœur d'un système complexe intégrant des équipements, des produits, du matériel et des logiciels.

Deux questions majeures doivent être posées :

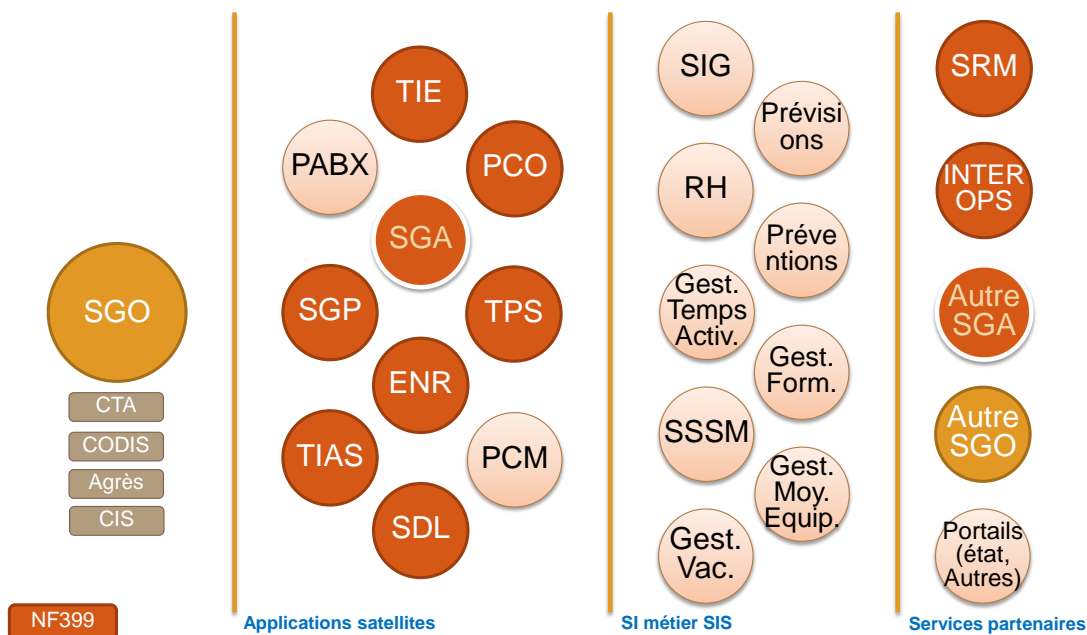
- A-t-on besoin de renouveler des équipements, des produits, du matériel et des logiciels simultanément au renouvellement du SGO ?
- Tel équipement, tel produit, tel matériel ou tel logiciel est-il dédié à la gestion opérationnelle ou peut-il être utilisé dans le cadre d'autres besoins ?

Selon les réponses apportées, il conviendra :

- Soit de prévoir des appels d'offres spécifiques pour tel équipement, tel produit, tel matériel ou tel logiciel, simultanément à l'appel d'offre SGO ou non
- Soit de rédiger un appel d'offres global contenant différents lots dont un lot SGO s'appuyant sur le CCTP générique
- Soit, plus vraisemblablement, de mixer les 2 alternatives précédentes

Dans tous les cas, le CCTP SGO ne doit traiter que le SGO et celui-ci doit pouvoir s'intégrer sans contrainte forte en termes de matériels ou de logiciels.

Le schéma ci-dessous illustre la vision du système complexe évoqué ci-avant.



Cette représentation a été établie par le groupe de travail et structure le CCTP.

Autour du SGO figure un certain nombre de produits, équipements et logiciels qui se répartissent selon une architecture en 3 couches (lecture de gauche à droite) :

- La 1<sup>ère</sup> couche concerne des « applications satellites » essentielles pour un fonctionnement optimal du SGO (les produits associés sont presque tous inclus dans la marque NF399 logiciels de sécurité civile).
- La 2<sup>de</sup> couche concerne les « SI métiers du SIS » avec lesquels les échanges de données permettent une performance opérationnelle accrue
- La 3<sup>ème</sup> couche concerne des « services partenaires » qui fluidifient l'échange d'informations entre différents acteurs

Le CCTP SGO générique n'est pas un document prêt à être publié. Il se focalise essentiellement sur la cible en termes de fonctionnalités, d'éléments techniques et de prestations de mise en œuvre. Le travail de rédaction complémentaire à effectuer par le pouvoir adjudicateur souhaitant publier un appel d'offres SGO reste conséquent, il lui faut :

- Préciser les éléments de contexte
- Détailler finement la situation existante sur les dimensions fonctionnelle, technique et organisationnelle
- Revoir les parties rédigées en les adaptant aux besoins et en précisant certaines exigences (identifiées)

Le CCTP doit être « ouvert » pour permettre un positionnement d'un large périmètre d'acteurs. Lors de sa rédaction, il ne faut pas supposer qu'un acteur connaisse le contexte particulier du pouvoir adjudicateur émetteur de l'appel d'offre ou même du contexte général des SIS. Le CCTP doit être précis et didactique dans sa manière d'aborder les sujets.

Le CCTP SGO générique se veut volontairement proche de la marque NF399, il en reprend les notions, notamment celle des produits et quelques autres éléments. Il semble donc nécessaire d'entreprendre une démarche d'approfondissement des notions abordées dans le cadre des travaux du GT399 et des règles de la marque NF399.

### 3 La structure du document

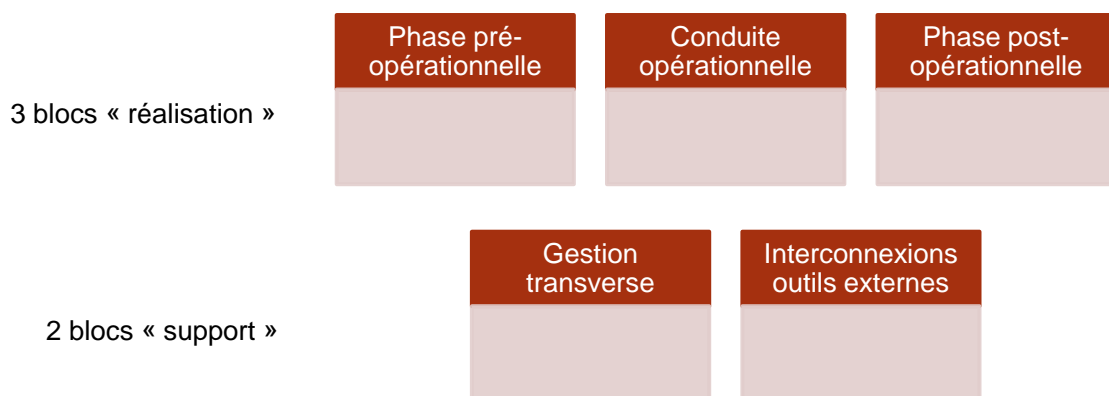
Le CCTP SGO générique possède une structure de CCTP classique dans ces chapitres de 1<sup>er</sup> niveau qui sont au nombre de 5 :

- Objet du marché
- Contexte
- Description de l'existant
- Besoins et exigences
- Prestations

**L'objet du marché** précise les principales attentes du pouvoir adjudicateur sur le contenu de la solution et de sa mise en œuvre.

**Le contexte** exprime la situation et les conditions de la publication de l'appel d'offres.

La vision du métier de la gestion opérationnelle présentée dans le CCTP est décomposée en 5 blocs :



Les 2 chapitres « **description de l'existant** » et « **besoins et exigences** » reprennent ce découpage.

**La description de l'existant** détaille finement la situation de la gestion opérationnelle au sein du pouvoir adjudicateur au moment de la publication de l'appel d'offres. A ce stade, un point de situation du niveau de marque NF399 des applications satellites pour celles faisant partie des catégories de produits définies dans la marque (Cf. §2 vision du système). Ceci peut permettre d'analyser les implications sur l'interopérabilité du système global lors du renouvellement du SGO (il peut être nécessaire d'harmoniser le niveau de marque NF399 des applications satellites).

Cette situation doit être abordée dans toutes les dimensions : fonctionnelle, technique et organisationnelle. Il est recommandé que la structure de ce chapitre soit proche (voir identique) du chapitre « Besoins et exigences ». Ce chapitre dont la rédaction est prise en charge par le pouvoir adjudicateur, doit être traitée avec une grande attention. Les informations qu'il porte sont très structurantes pour la compréhension et donc la pertinence de la proposition des soumissionnaires.

**Les besoins et exigences** expriment la vision de la solution cible que souhaite acquérir le pouvoir adjudicateur. Elle est abordée dans toutes les dimensions : fonctionnelle, technique et organisationnelle. Il est recommandé que la structure de ce chapitre soit proche (voir identique) du chapitre « Description de l'existant ». Les adaptations envisagées sur les éléments rédigés doivent être pensées en conservant l'esprit de ce chapitre.

**Les prestations** définissent les travaux de mise en œuvre que le pouvoir adjudicateur souhaite confier au titulaire.



## 4 Les éléments de langage

Lors des travaux du groupe de travail, un certain nombre de débats a eu lieu sur le terme métier idoine à employer. Si un terme officiel harmonisé existe, il est utilisé. Mais pour certaines notions partagées, il n'existe pas de terminologie commune à l'ensemble des acteurs mais des usages particuliers.

Par souci de cohérence, de clarté et de lisibilité, il a fallu s'orienter vers une terminologie générique pour ces cas particuliers.

L'ensemble de ces termes se trouve définis dans le CCTP au moment de leur première utilisation.

Un glossaire est joint au CCTP pour donner la signification des acronymes utilisés et la définition de quelques termes.

Dans ce paragraphe, nous précisons les termes utilisés pour les acteurs et les organisations associées.

Terme	Signification
Pouvoir adjudicateur	Désigne l'entité émettrice de l'appel d'offres aussi bien que ces différents acteurs
Soumissionnaire	Désigne une entreprise proposant une offre
Titulaire	Désigne l'entreprise retenue pour le marché ayant fait l'objet de l'appel d'offres
Opérateur de traitement de l'appel d'urgence (OTAU)	Désigne un opérateur affecté à la gestion des alertes (cf. référentiel emploi activité compétence SIC)
Opérateur de coordination opérationnelle (OCO)	Désigne un opérateur affecté à la gestion des opérations / interventions (cf. référentiel emploi activité compétence SIC)
Opérateur SGO	Désigne tout type d'opérateur amené à utiliser le SGO
Opérateur centre de secours	Est affecté à la gestion des opérations / interventions du centre de secours
SIS	Désigne toute entité opérationnelle sous une forme générique (SDIS, SDMIS, BSPP, BMPM)
Alerte	A été préféré au terme « Appel »
Véhicule	A été préféré aux termes « engin » ou « agrès »
Ressource	Désigne le matériel qui est transporté par le véhicule (eau, ...)
Compétence	Caractérise le personnel par la combinaison d'une qualification et d'une aptitude
Moyen	Comprend un véhicule, des ressources et des compétences
Affaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>est créée par le SGO dès la prise en compte d'une alerte et/ou appel par les opérateurs du SGO ;</li> <li>est créée lors du transfert d'une affaire d'un partenaire, avec la notion de lien affaire dès lors que celles-ci devient commune aux deux entités, cf. NF399 ;</li> <li>est associée à un numéro d'affaire unique créé par le SGO ;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• qui est traitée par le SGO, s'appuie sur un dossier d'affaire qui comprend un dossier d'alerte et/ou dossier d'intervention suivant la suite donnée à l'affaire.</li></ul>
--	--

## **5 Le guide d'utilisation**

---

### **5.1 La cohérence**

Le groupe en charge de la constitution de ce document a particulièrement veillé à sa cohérence d'ensemble, il est fortement conseillé de porter une attention toute particulière pour conserver cette cohérence qui garantit l'acquisition d'un produit SGO et de services associés.

Elle est multidimensionnelle et concerne :

- Les sujets liés à la dimension fonctionnelle
- Les sujets liés à la dimension technique
- Les sujets liés à la dimension organisationnelle
- Les sujets liés aux prestations demandées
  
- Les adhérences pouvant exister entre les dimensions fonctionnelle, technique, organisationnelle et prestations
  
- Les interactions pouvant exister entre le SGO et d'autres produits et/ou applications et/ou équipements (fonctionnel et/ou technique)
  
- Les interactions pouvant exister entre le titulaire du marché et d'autres acteurs (relais et/ou collaboration)

Pour maintenir cette cohérence d'ensemble, il est recommandé :

- De mener une réflexion en amont et de définir un plan d'actions en conséquence
- De sensibiliser les rédacteurs sur le sujet en se référant aux parties rédigées par le groupe de travail
- De faire une relecture croisée de la version finale du document par différents types d'acteurs

### **5.2 Les recommandations**

Certains chapitres sont rédigés (essentiellement ceux qui visent à décrire la solution cible et sa mise en œuvre, chapitres « besoins et exigences » et « prestations »), d'autres sont à rédiger (cf. paragraphe suivant). La plupart contiennent quelques recommandations sous cette forme :

*[Tous les paragraphes en style "Accentuation" (rouge italique) encadré par des crochets sont à supprimer avant publication. Ils précisent, pour le chapitre concerné, le périmètre et les orientations des sujets à traiter au sein de celui-ci]*

### **5.3 Les ajouts**

Le CCTP SGO générique comprend des chapitres qui sont spécifiques au contexte du pouvoir adjudicateur et qui doivent être intégralement rédigés (chapitres « contexte » et « description de l'existant »). Ces chapitres doivent faire l'objet d'une attention toute particulière et d'une grande précision dans leur rédaction.

Deux axes doivent être particulièrement travaillés :

- Une identification exhaustive des sujets et un traitement approfondi
- Les liens entre l'existant et la cible pour permettre une continuité

La précision apportée sur ces sujets permet de garantir une égalité dans les informations mises à disposition des différents soumissionnaires et donc de garantir des offres pertinentes, adaptées et au juste coût.

### **5.4 Les adaptations**

Le CCTP SGO générique propose, pour la solution cible, une liste de sujets devant être abordés et une description associée. Il est de la responsabilité du pouvoir adjudicateur publiant un appel d'offres SGO d'adapter plus ou moins ces parties rédigées par le groupe de travail. Il est fortement recommandé de ne pas dénaturer le contenu du CCTP.

#### Le cas particulier des prestations

Le chapitre « prestations » présente volontairement un échantillon large de prestations, couvrant l'ensemble des travaux à mener pour assurer une mise en œuvre du SGO dans des conditions optimales. Il appartient au pouvoir adjudicateur en fonction de sa stratégie et de ses capacités à retenir les prestations qui lui semblent indispensables. Pour le contenu des prestations, une adaptation est également nécessaire en apportant des précisions complémentaires adaptées au contexte spécifique du pouvoir adjudicateur.

### 6 Le support

Le CCTP SGO générique v1 permet d'établir une référence sur les besoins standard attendus de la part d'une solution SGO.

La diffusion de cette première version du CCTP vers les structures souhaitant lancer un marché SGO dans un futur proche va déclencher 2 types de demande :

- Des questions ou demandes de précision sur certains éléments y figurant pour améliorer la compréhension du document
- Des remarques ou propositions d'amélioration

Ces demandes sont à adresser par mail à :

**Chef de bataillon Grégory MOULBACH**

Section matériels, équipements et nouvelles technologies  
de l'information et de la communication

Bureau de la formation, des techniques et des équipements

Sous-Direction des Ressources, des Compétences et de la  
Doctrines d'Emploi

Direction Générale de la Sécurité Civile et de la Gestion  
des Crises

[gregory.moulbach@interieur.gouv.fr](mailto:gregory.moulbach@interieur.gouv.fr)

qui se charge de les centraliser et de fournir des éléments de réponse.