

Le Ministère français de l'Intérieur : quand la communication devient une question de vie ou de mort



Le ministère de l'Intérieur et ses attributions

Le Ministère français de l'Intérieur est l'une des plus grandes et des plus importantes organisations gouvernementales de l'Union européenne, et ses attributions sont extrêmement vastes. Il est responsable de la sécurité intérieure sur le territoire français, avec notamment la Police nationale et la Gendarmerie, la défense civile et les corps de sapeurs-pompiers. Il assure le lien entre l'état et les autorités locales, organise les scrutins politiques, et délivre les passeports, les cartes d'identité et les permis de conduire.

Il veille également sur les territoires français d'Outre-Mer, les "DOM-TOM", qui comprennent les îles de l'Atlantique, du Pacifique et de l'océan Indien. Le champ d'action du Ministère de l'Intérieur s'étend donc sur une grande partie la planète. Avec une superficie nettement supérieure à 500 000 km², la France métropolitaine, qui compte 100 départements, est le pays le plus vaste de l'Union Européenne. Le Ministère de l'Intérieur exerce son autorité sur chaque département par l'intermédiaire d'une préfecture centrale et de sous-préfectures locales.

Gérer les situations de crise

Le système de vidéo conférence a été introduit pour la première fois en 1998 dans le cadre de la Coupe du monde de Football à Paris, afin de gérer l'afflux massif de visiteurs. Depuis cette date, le Ministère sait exploiter les avantages de la vidéo conférence dans des situations difficiles, notamment lorsque des mesures d'urgence s'imposent. Utilisé dans un premier temps à Paris, le système de vidéo-conférence se développe à travers l'Hexagone à mesure que les représentants des diverses administrations et préfectures se rendent dans la capitale et prennent conscience des avantages concrets de ce système.



Si une crise majeure venait à se produire en Ile-de-France, les préfets des huit départements que compte cette région pourraient entrer en relation afin de définir et de mettre en œuvre des mesures appropriées. Ils pourraient aussi communiquer, au besoin, directement avec la Ministre de l'Intérieur. Les routes déjà embouteillées de Paris seraient totalement congestionnées ; et les neuf kilomètres entre la préfecture de Nanterre et l'Hôtel de Beauvau, siège du Ministère de l'Intérieur à Paris, seraient interminables.

Le Ministère de l'Intérieur doit se préparer à tous les scénarios, même à une crise nationale, et le système de vidéo-conférence peut jouer un rôle déterminant dans cette éventualité. La France est divisée en sept "zones de défense", chacune d'entre elles comprenant une ou plusieurs régions. A la tête de la zone de défense se trouve le préfet du

département dans lequel elle est située. Des installations de vidéo-conférence sont mises à la disposition de chaque préfet responsable d'une zone de défense. Les préfets peuvent ainsi coordonner leurs efforts en cas de guerre, de troubles de l'ordre public, d'accidents de grande ampleur, d'incendies ou de catastrophes naturelles, lors desquels des pouvoirs spéciaux leur sont conférés. Des systèmes de communication avancés sont nécessaires à la bonne coordination des préfets.

Maîtriser les coûts, augmenter la productivité

La maîtrise des coûts représente un défi important pour le Ministère de l'Intérieur. La charge de travail globale du Ministère de l'Intérieur augmente alors que, dans le même temps, les fonctionnaires qui partent à la retraite ne sont pas automatiquement remplacés. Le Ministère de l'Intérieur doit donc en faire plus avec moins de personnel. Pour continuer à offrir un niveau de services élevé aux citoyens, le personnel restant doit, en somme, chercher à travailler plus efficacement.



Comme l'accent est mis sur la maîtrise des coûts, l'approche conservatrice des processus et des procédures laisse la place aux possibilités offertes par les nouvelles technologies. Ce phénomène a amplifié l'essor du système de vidéo-conférence, à la place des traditionnelles réunions en tête-à-tête, la réduction des déplacements représentant l'un des axes de travail principaux en vue de limiter les dépenses de la fonction publique dans un pays aussi vaste que la France.

La fonction publique française n'est pas vraiment à la pointe en matière de nouvelles technologies, et de nombreux fonctionnaires n'ont jamais été réellement formés à leur utilisation, mais cela n'a pas constitué un frein à l'arrivée du système de vidéo-conférence. Dans la pratique, ce système est aussi simple à utiliser qu'une télévision avec une télécommande. Il est donc de plus en plus répandu, à Paris comme en Province. La plupart des séances vidéo se déroulent dans des salles de réunion différentes. Uniquement dans Paris, le Ministère de l'Intérieur possède quatre sièges, et dans les autres régions et départements de France, plusieurs centres doivent également être reliés.

La formation à distance : une nouvelle « Révolution » française

La formation à distance fait bien plus que réduire les frais de déplacement ; elle permet de gagner en efficacité et de diminuer le temps nécessaire pour offrir une formation. Les règles et réglementations évoluent, et la sécurité publique comme la sécurité intérieure font partie des corps du gouvernement ayant connu le développement le plus dynamique de leur cadre juridique. Le Ministère de l'Intérieur doit constamment organiser des formations pour garantir que les connaissances de son personnel sont à jour, car l'application correcte et uniforme des règles et réglementations à travers le pays est non seulement un principe fondamental de la Fonction publique, mais également un droit des citoyens français.



Avec le système de vidéo-conférence, les experts peuvent, depuis un amphithéâtre, tenir des sessions de formation qui sont retransmises dans tous les amphithéâtres dotés de ce système dans les préfectures françaises. Sachant qu'avant l'introduction de la vidéo, ces séances avaient lieu localement, et que le formateur était obligé de se déplacer dans toutes les préfectures pour dispenser la même formation, il n'est

pas exagéré de donner au système de vidéo-conférence le titre de mini-« révolution ».

Raccourcir les délais de réaction en cas d'urgence permet de sauver des vies

Aucune économie ni aucun gain de rendement, aussi conséquents soient-ils, ne vaut des vies humaines. C'est précisément grâce à l'utilisation du système de vidéo-conférence dans la gestion de situations d'urgence que le Ministère de l'Intérieur a identifié les moyens de sauver des vies.



Dans cet objectif, ce système est même utilisé à l'échelle internationale. Avec ses 8,6 km de longueur, le Tunnel de Somport, qui relie la France à l'Espagne à travers les Pyrénées, constitue un bon exemple. Il s'agit d'un tunnel moderne, ouvert en 2003, prévu pour intégrer les toutes dernières technologies. En cas d'accident ou d'incident dans le tunnel, les protocoles d'échange entre la préfecture des Pyrénées-Atlantiques et leurs homologues espagnols de la province d'Aragon feront appel au système de vidéo-conférence afin de coordonner les secours. Les délais de réaction s'en trouvent raccourcis, point crucial pour le succès des opérations de secours.

Le temps de réaction est très très court et ça c'est extrêmement important lorsque la situation exige une décision rapide. C'est vraiment un outil extraordinaire.

P. Villemin, Préfecture des Pyrénées-Atlantiques

Le département des Pyrénées-Atlantiques est essentiellement rural. Les plans d'urgence requièrent également l'utilisation par la préfecture du système de vidéo-conférence en cas de crise sanitaire majeure (telle que la grippe aviaire ou la maladie de la vache folle), afin de limiter les déplacements.

Faire des économies d'énergie et réduire le bilan carbone

Les économies d'énergie et les préoccupations environnementales représentent des défis de taille pour le Ministère de l'Intérieur. Compte tenu de sa dimension et de sa structure, le Ministère de l'Intérieur peut jouer un rôle de premier ordre et chacune de ses initiatives représente un signal fort pour l'ensemble de la société française.



Pour comprendre ce que cela signifie sur le terrain, le Département des Pyrénées-Atlantiques est à nouveau un bon exemple. Son principal centre administratif, Pau, se trouve à près de 800 km de Paris, non loin de la frontière avec l'Espagne. Les Pyrénées-Atlantiques font partie de la région Aquitaine. Les hauts fonctionnaires avaient pour habitude de se déplacer jusqu'à Bordeaux, la capitale régionale située à 200 km, pour rencontrer leurs homologues des quatre autres départements de la région Aquitaine. Désormais, la grande majorité de ces réunions sont des vidéo-conférences, n'impliquant presque plus aucun déplacement

sans toutefois altérer la qualité des interactions. Les fonctionnaires peuvent discuter de leurs dossiers comme ils l'ont toujours fait ; en effet, ils ont la possibilité de partager des documents, des schémas et d'autres types d'informations.

À l'intérieur des départements également, le système de vidéo-conférence connaît un franc succès. La sous-préfecture des Pyrénées-Atlantiques, Bayonne, est également équipée d'une salle de réunion vidéo, utile pour dialoguer avec Pau. Ce procédé est devenu monnaie courante au quotidien, à tel point que la plupart des vidéo-conférences qui se tiennent à Pau servent à communiquer avec Bayonne.

Et l'avenir ?

L'utilisation du système de vidéo-conférence au Ministère de l'Intérieur continuera à évoluer, et s'étendra à tous les niveaux de l'organisation.

Récemment, un officier de police français a présenté sa candidature pour un poste basé au siège des Nations Unies. Au lieu de se rendre à New York, il a passé ses entretiens initiaux par vidéo-conférence. De nombreuses activités journalières se trouveront ainsi améliorées.

Le Ministère de l'Intérieur souhaite par ailleurs introduire une infrastructure IP simple, et couvrir également la téléphonie, assurant ainsi des communications sûres et fiables entre toutes les préfectures de France. Cette démarche suscitera un nouvel intérêt pour le système de vidéo-conférence, et des solutions toujours plus performantes verront le jour.

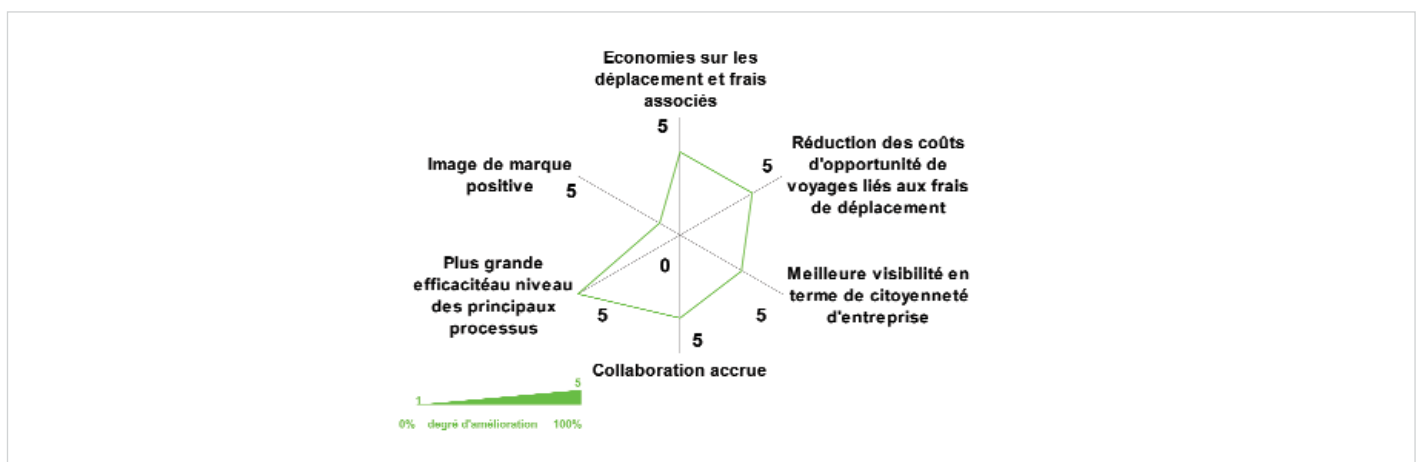
Avantages de la vidéo-conférence au premier coup d'œil

Le Ministère de l'Intérieur a retiré du déploiement de solutions de vidéo-conférence les avantages suivants :

- des communications améliorées permettant une meilleure coordination en cas de crise ;
- des délais de réaction plus courts en cas d'urgence, qui peuvent sauver des vies ;
- des économies, une plus grande maîtrise des coûts et une meilleure planification ;
- une efficacité accrue et un déploiement plus opportun des formations internes ;
- des économies d'énergie, une réduction du bilan carbone et une sécurité renforcée pour le personnel clé.

Avantages de la vidéo-conférence au premier coup d'œil

Le diagramme radar souligne les avantages que représente le secteur du marché de la vidéo-conférence pour le Ministère de l'Intérieur. L'échelle de 1 à 5 reflète le degré d'amélioration que le Ministère de l'Intérieur a pu observer après utilisation des moyens de vidéo-conférence. Par exemple, le Ministère de l'Intérieur a noté que la vidéo-conférence a grandement contribué à l'efficacité accrue de ses principales missions.



Source : Entretiens réalisés par le Ministère de l'Intérieur