SANTÉ

ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ

Organisation

MINISTÈRE DES AFFAIRES SOCIALES,
DE LA SANTÉ
ET DES DROITS DES FEMMES

Direction générale de l'offre de soins

Sous-direction de la régulation
de l'offre de soins

Bureau du premier recours (R2)

Instruction DGOS/R2 nº 2015-184 du 2 juin 2015 relative à la mise en service de la plateforme de localisation des appels d'urgence (PFLAU)

NOR : *AFSH1514442J*

Date d'application : immédiate.

Validée par le CNP le 13 mai 2015. – Visa CNP 2015-79.

Catégorie : mesures d'organisation des services retenues par le ministre pour la mise en œuvre des dispositions dont il s'agit.

Résumé : instruction engageant les ARS à informer les directions des établissements de santé sièges de SAMU-centres 15 de la mise en service de la PFLAU et de la nécessité d'y raccorder les SAMU-centres 15 avant septembre 2017.

Mots clés : appels d'urgence – centres de réception des appels d'urgence – SAMU – centre 15 – PFLAU – localisation des appels d'urgence – annuaire inversé.

Référence :

Code des postes et des communications électroniques, articles D. 98-8 et L. 36-6.

Annexe :

Annexe I. – Modalités de raccordement à la PFLAU.

La ministre des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes
à Mesdames et Messieurs les directeurs des agences régionales de santé (pour mise en œuvre).

La PFLAU (Plate-forme de localisation des appels d'urgence) trouve son origine dans le décret nº 2005-862 du 26 juillet 2005 relatif aux conditions d'établissement et d'exploitation des réseaux et à la fourniture de services de communications électroniques qui stipule dans l'article D. 98-8 que « Lors d'un appel d'urgence, l'opérateur met sans délai à la disposition des services de secours, agissant dans le cadre de missions d'interventions de secours, les données de localisation de l'appelant par un procédé sécurisé. On entend par données de localisation l'adresse de l'appelant issue de la liste d'abonnés et d'utilisateurs de l'opérateur complète, non expurgée et mise à jour et, dans le cas du service mobile, le lieu géographique de provenance de l'appel le plus précis que les équipements dont l'opérateur dispose sont en mesure d'identifier. » « On entend par appels d'urgence les appels à destination des numéros d'appel d'urgence des services publics chargés : de la sauvegarde des vies humaines, des interventions de police, de la lutte contre l'incendie, de l'urgence sociale. La liste des numéros d'appel d'urgence est précisée par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes dans les conditions prévues à l'article L. 36-6 ».

Afin d'optimiser les investissements nécessaires à une meilleure fourniture des données de localisation, les opérateurs ont décidé de mutualiser leurs investissements en créant cette plateforme unique et ont mandaté l'APNF (Association des Plateformes de Normalisation des Flux inter-opérateurs) pour la mise en œuvre opérationnelle. En termes de pilotage, le projet est

porté par le service du haut fonctionnaire de défense et de sécurité des ministères économiques et financiers, dans le cadre d'un groupe de travail émanant de la CICREST (Commission Interministérielle de Coordination des Réseaux et des Services de Télécommunications). Prennent également part à ce groupe de travail le ministère de l'intérieur (MGMSIC ; DGGN et DGPN pour le 17 et DGSCGC pour le 18 et le 112) et le ministère en charge de la santé (DGOS pour le 15 et le 112, accompagnée par l'ASIP Santé).

En termes d'architecture, le choix de créer une PFLAU unique permet aux opérateurs et aux centres de réception des appels d'urgence de ne gérer respectivement qu'une seule liaison. Chaque opérateur est raccordé à la PFLAU *via* un VPN (Virtual Private Network). Les centres de réception des appels d'urgence accèdent à la PFLAU *via* internet de manière sécurisée en utilisant des certificats logiciels :

– un certificat « serveur » pour la localisation des appels provenant d'un téléphone mobile, dit « push » : fourniture des coordonnées de l'antenne relais ayant relayé l'appel, « poussées » à l'initiative des opérateurs vers les centres de réception des appels d'urgence ;
– un certificat « client » pour la localisation des appels provenant d'un téléphone fixe, dit « pull » : fourniture des coordonnées de l'abonné de la ligne, « tirées » à l'initiative des centres de réception des appels d'urgence sur les serveurs de la PFLAU.

Un point d'attention doit être soulevé : l'article D. 98-8 du code des postes et des communications électroniques inscrit l'obligation pour les opérateurs de mettre à disposition des centres de réception des appels d'urgence les données de localisation des appels d'urgence. À ce titre, la mise à disposition des données de localisation des appels d'urgence ne donne lieu à aucune compensation financière de la part des services bénéficiaires (centres de réception des appels d'urgence). Toutefois, cet article ne donne aucune indication quant aux modalités de mise à disposition des données de localisation des appels d'urgence par les opérateurs. Si d'un point de vue opérationnel la PFLAU répond à cette obligation réglementaire, charge ensuite à chaque centre de réception des appels d'urgence de prendre ses dispositions pour intégrer les données de localisation fournies dans son système d'information.

Afin de veiller au bon déroulement des développements de la PFLAU et à la bonne intégration des données de localisation dans chacun des systèmes de régulation médicale actuellement disponibles sur le marché, une phase pilote est organisée à partir de juin 2015. Cinq SAMU-Centres 15 ont ainsi été désignés :

SAMU 44, éditeur SIS, ARS Pays de la Loire ;

SAMU 57, éditeur Exos Telecom, ARS Lorraine ;

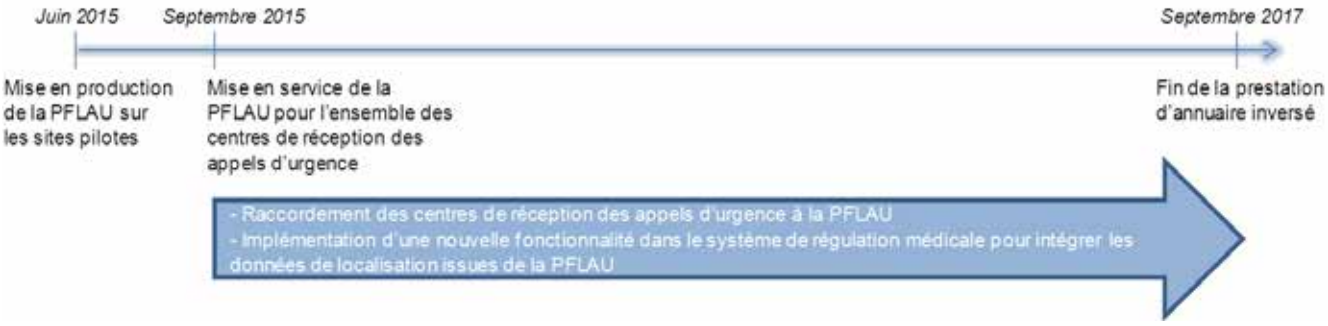
SAMU 76A, éditeur RRAMUHN, ARS Haute-Normandie ;

SAMU 82, éditeur Appligos, ARS Midi-Pyrénées ;

SAMU 95, éditeur Scriptal, ARS Île-de-France.

La mise en service de la PFLAU est prévue pour septembre 2015. À compter de la date de mise en service, les centres de réception des appels d'urgence disposeront de 24 mois pour se raccorder à la PFLAU. Une fois ce délai dépassé, le service d'annuaire inversé actuellement fourni par les opérateurs sera définitivement arrêté. Les centres de réception des appels d'urgence non raccordés à la PFLAU se retrouveraient alors privés de tout moyen de localisation des appels d'urgence.

Ci-après sont présentés les grands jalons du projet :



Afin d'éviter une dégradation de la qualité et de la sécurité de la prise en charge des appels d'urgence parvenant aux SAMU-Centres 15, il est demandé à chaque direction d'établissement siège de SAMU-Centre 15 de procéder au raccordement du SAMU-Centre 15 à la PFLAU (*cf.* annexe 1) et de veiller à l'intégration des données de localisation dans le système de régulation médicale. Pour

ce faire, il conviendra que le pouvoir adjudicateur de chaque établissement siège de SAMU-Centre 15 commande à son éditeur de système de régulation médicale la fonctionnalité permettant d'incrémenter les données de localisation dans le système d'information du SAMU-Centre 15.

Conclusion :

Il vous est demandé d'informer les directions des établissements sièges de SAMU-Centres 15 de la fin du service annuaire inversé en septembre 2017 et qu'il convient, d'ici cette échéance, de raccorder chacun des SAMU-Centres 15 à la PFLAU qui constituera dès lors l'unique moyen de disposer des données de localisation des appels d'urgence.

Le bureau R2 de la DGOS se tient à votre disposition à l'adresse fonctionnelle suivante : DGOS-R2@sante.gouv.fr

Pour la ministre et par délégation :

Le directeur général de l'offre de soins,
J. Debeaupuis

Le secrétaire général des ministères chargés des affaires sociales,
P. Ricordeau

ANNEXE I

MODALITÉS DE RACCORDEMENT À LA PFLAU

Pour tout renseignement complémentaire relatif à cette procédure de raccordement, veuillez-vous rapprocher de votre éditeur de système de régulation médicale (SRM).

Étape 1 (acteur : directeur de l'établissement siège du SAMU-Centre 15)

Le directeur d'établissement passe commande d'une nouvelle fonctionnalité de la solution logicielle auprès de son éditeur de système de régulation médicale.

Étape 2 (acteur : éditeur de SRM)

L'éditeur de système de régulation médicale met en place la nouvelle fonctionnalité de la solution logicielle et les interfaces nécessaires au raccordement à la PFLAU.

Étape 3 (acteur : directeur de l'établissement siège du SAMU-Centre 15)

Le directeur d'établissement signe les conditions générales d'utilisation (CGU) de la PFLAU fournie par l'intermédiaire de son éditeur de système de régulation médicale et les retourne à l'APNF.

Étape 4 (acteur : APNF)

L'APNF active le service PFLAU pour le SAMU-Centre 15 après vérification fonctionnelle et réception des CGU signées.