Les dernières décennies ont vu l’émergence exponentielle de nouvelles technologies d’information et de communication. Cette révolution a considérablement changé nos vies, rendant le partage d’informations beaucoup plus accessible. Si cela a été relativement simple pour nous de nous adapter à ces nouvelles technologies, jusqu’à un point où nous avons maintenant du mal à nous en passer, cela n’est pas forcément le cas pour les services d’urgence.

A l’heure actuelle, dans de nombreux pays européens les communications d’urgence sont basées presque exclusivement sur la voix. Dans un monde hyperconnecté dans lequel nous vivons, alors que nous utilisons tous les jours différentes technologies de communication telles que les appels vidéo et VoIP (voix sur IP), les assistants vocaux, les objets connectés…, **comment faire en sorte que les services d’urgence puissent également bénéficier de ces technologies ?**

Le « 112 de nouvelle génération », ou « *Next Generation 112* » (NG112) en anglais est la réponse. Cette architecture peut permettre aux services d’urgence d’exploiter le potentiel de ces nouvelles technologies en intégrant celles-ci dans le traitement de l’alerte d’urgence, ce qui n’est pour le moment pas possible dans le modèle basé sur la téléphonie tel que nous le connaissons. Il est désormais temps pour les services d’urgence en Europe de regarder vers l’avenir et d’éviter de devenir les laissés-pour-compte de la révolution technologique.

Qu’est-ce que le 112 de nouvelle génération (NG112)?

NG112 consiste en l’utilisation des communications sur IP (Internet Protocol) pour moderniser les communications d’urgence, permettant l’échange de plus de données (texte, vidéo, localisation, données additionnelles) que les communications traditionnelles, ce qui peut se traduire par un gain de temps et d’efficacité.

NG112 permet également l’interconnexion entre les centres de traitement de l’alerte. Cela permet notamment aux centres saturés ou pas opérationnels (par exemple concernant une catastrophe ou une cyberattaque) de pouvoir dévier leur trafic vers un autre centre.

NG112 comporte d’autres avantages, parmi lesquels celui de permettre un accès équitable pour tous les citoyens aux services d’urgence, notamment ceux en

situation de handicap. Dans une ère où l’importance de la prise en compte des questions de cybersécurité n’est plus à démontrer, la transition vers des réseaux dédiés aux organisations de sécurité publique permettrait de mieux les protéger de cyberattaques.

Pour bénéficier de toutes ces promesses, EENA a lancé un projet pilote sur NG112. L’initiative suit en partie la mise en œuvre de NG911 aux Etats-Unis, qui a déjà donné des résultats intéressants.

Le projet d’EENA sur NG112

En avril 2019, EENA a lancé le projet NG112 qui s’est terminé en juin 2020. Le projet a eu pour objectif de tester et déployer l’architecture NG112 dans différents pays et d’en évaluer les bénéfices dans des conditions réelles.

Trois consortia ont été sélectionnés, couvrant 5 différents pays : l’Autriche, l’Italie, le Danemark, la Turquie et la Croatie. Ont notamment été testé les appels vocaux et vidéos sur IP, le texte en temps réel (« real-time text »), les communications d’urgence transnationales et les communications d’urgences initiées par les assistants vocaux. Les consortia ont réussi à démontrer l’intérêt de l’architecture NG112, notamment en termes de capacités d’acheminement de l’appel, d’accessibilité, d’allocation de ressources et de prise de décision.

En France, le projet NexSIS a été lancé par l’Agence du Numérique de la Sécurité Civile (ANSC) pour moderniser les systèmes d’information des secours et rendre ceux-ci interopérables. Le but est de permettre une gestion des alertes et une gestion opérationnelle qui prennent en compte les nouveaux usages numériques.

Il convient en outre de préciser que NG112 répond aux préoccupations essentielles de cybersécurité à travers des réseaux dédiés aux organisations de sécurité publique.

Le futur au coin de la rue

Avec chaque nouvelle technologie viennent de nouvelles améliorations. Les services d’urgence doivent ainsi s’assurer de rester à la page et de suivre la cadence du XXIème siècle.

L’architecture NG112 est une réalité qui est déjà standardisée[1] et qui a prouvé

ses bénéfices. C’est désormais aux organisations de sécurité publique d’en faire une réalité.

Il est évident que la route est encore longue mais il est maintenant temps d’initier le changement. Il est temps pour les services d’urgence d’adopter les communications d’urgence basées sur internet et de renoncer aux technologies obsolètes. Cela ne bénéficiera pas seulement aux services d’urgence mais surtout aux citoyens.

[1] Claire Boyer (2020-01-20) **“ETSI issues two major standards for emergency calls: Next Generation 112 and Advanced Mobile Location”**, European Telecommunications Standards Institute (ETSI) https://bit.ly/3kCMwZs – Retrieved 2020-08-12

European Emergency Number Association

Cliquez ici

Author: Rescue18