



START 112

Système de traitement des appels et des opérations
15/18/112



Le CTRA des VOSGES améliore la réponse d'urgence aux usagers au travers du SGA/SGO START 112

Origine et Objectifs du projet

En 2015, l'idée d'une **plate-forme unique** émerge pour apporter une réponse rapide et médicalisée aux usagers.

Le SDIS et le SAMU face à l'**augmentation drastique du SAP** convergent pour gérer cet enjeu.

Le SDIS et le SAMU doivent faire évoluer leur système de gestion des appels et des opérations.

Pour les **2 partenaires**, les objectifs sont :

- **Augmenter l'efficacité** sur le terrain par une coordination renforcée.
- Intégration de la **PDSA** (permanence des soins ambulatoires).
- **Coût du service maîtrisé**.
- **Evolutions technologiques** absorbées en communs.

Une plateforme et un décroché unique pour apporter une réponse de proximité **coordonnée et sécurisée**.

Chiffres clé du CTRA des VOSGES

- **170 000** appels/an
- Jusqu'à **6 urgences vitales** pouvant être traités en parallèle.
- **3000** sapeurs-pompiers volontaires (2850) et professionnels (150) .
- **111** Centres de secours.
- **30 000** interventions SDIS par an et **20 000** interventions SMUR, Ambulance privée et médecins.

Mise en œuvre du projet

En **décembre 2015** la **convention de projet** est signé et les instances de pilotage sont définis.

Les travaux techniques et bâtimentaires :

- Locaux techniques et **évolution des systèmes de téléphonie et d'enregistrement**.
- Nouvelle version **START 15/18/112** intégrant la partie de **suivi et de régulation médical et l'aide à la décision**.
- Solution STARTPhone pour la gestion téléphonique avancée.
- Des interfaces avec les partenaires.

Les travaux organisationnels et humains :

- **Rédaction des conventions** de gouvernance, financière et de consignes opérationnelles.
- Formation techniques et opérationnelles.

En **juin 2018** :

- Un **pôle appel** avec un **décroché unique 15/18/112** par un opérateur « blanc » ou « rouge ».
- Un **pôle métier** reprend la conduite des opérations sur ces actions propres.

Gain constaté : amélioration du service, baisse des carences privées, gestion de l'augmentation des appels, sécurisation de la réponse par la vision croisée et simultanée avec 6 appels gérés en parallèle.

