



Le centre de gestion des opérations CGO

Concept opérationnel

Index

1. Préambule.....	3
2. Définition et missions	3
3. Organisation.....	3
3.1. Les cellules opérationnelles	3
3.2. Les postures opérationnelles du CGO.....	4
3.2.1. La posture de suivi opérationnel – SUIVI	5
3.2.2. La posture de coordination et d’appui – APPUI	5
3.2.3. La posture de gestion de crise – CRISE	6
4. Infrastructure et organisation du CGO	7
4.1. L’infrastructure	7
5. Le personnel.....	9
5.1. Organisation de la Veille direction.....	9
5.2. Organisation de la veille opérationnelle du personnel du CGO	9

1. Préambule

Ce concept opérationnel du Centre de gestion des Opérations (CGO) est d'application à partir du 15.01.2018 dans le cadre d'une phase pilote jusqu'à mise en vigueur du Corps Grand-Ducal d'Incendie et de Secours (CGDIS) et de la chaîne de commandement (CdC). L'objectif est de mettre en application d'emblée les principes opérationnels définis ci-dessous dans le cadre d'incidents ou accidents réels et lors d'exercices afin d'acquérir de l'expérience et de pouvoir tester et d'avoir un retour d'expérience de ce concept sur l'organisation et les infrastructures nécessaires en vue du CGDIS et de la construction du futur centre opérationnel du Centre National d'Incendie et de Secours (CNIS) .

2. Définition et missions

Le CGO est la structure centrale d'aide à la coordination opérationnelle des services de secours. Sa mission est de permettre au Directeur de l'Administration des Services de Secours (ASS) respectivement au Directeur général du futur Corps Grand-Ducal d'Incendie et de Secours (CGDIS): :

- de disposer d'une vision globale, synthétique et permanente de la situation opérationnelle ;
- de coordonner en permanence l'ensemble des moyens opérationnels ;
- de renseigner les autorités de tutelle et de fournir une appréciation de la situation, voire de leur proposer un besoin en renforcement ;
- de s'assurer de l'application des procédures opérationnelles ;
- de se garantir une liaison avec les autres acteurs partenaires de la gestion opérationnelle ;
- d'adapter la couverture opérationnelle et les règles d'engagement afin de pouvoir faire face à des événements majeurs mobilisant fortement les ressources opérationnelles.

Le CGO est situé à proximité immédiate du Central des Secours d'Urgence CSU 112. Il monte en puissance et arme ses cellules opérationnelles en fonction de l'envergure des événements à coordonner.

3. Organisation

3.1. Les cellules opérationnelles

Le CGO est articulé en cellules opérationnelles modulaires, afin d'assumer les missions :

- de coordination générale du CGO afin d'assurer le bon déroulement des opérations, de :
 - o présenter les points d'appréciation de la situation au directeur ou à son représentant ;
 - o de communiquer, par suppléance du directeur général ou de son représentant ;
- de gestion de l'information par :
 - o la tenue d'une main courante ;
 - o la préparation des documents de synthèse et d'appréciation de la situation opérationnelle ;
 - o la préparation des éléments nécessaires à la communication opérationnelle du directeur général ou de son représentant ;
- de gestion des moyens et effectifs par :
 - o la tenue à jour des moyens et effectifs engagés ;
 - o l'engagement des moyens et effectifs demandés ;

- le maintien d'une capacité permanente d'intervention ;
- la gestion des relèves ;
- d'acquisition du renseignement afin d'avoir une connaissance la plus précise possible de l'événement et de ses enjeux ;
- de coordination opérationnelle afin d'assurer la conduite des opérations et la réalisation des objectifs opérationnels du Commandant des Opérations de Secours (COS), ainsi que la collaboration des autres acteurs partenaires de la gestion opérationnelle ;
- de gestion de la logistique et des moyens d'appui (sanitaire, ravitaillement, air comprimé, éclairage, etc.) ;
- de planification et d'anticipation par la mise en œuvre des plans et la préparation de la manœuvre future ;
- de gestion des Systèmes d'Information Opérationnels et de Communication (SIOC) par l'application de la procédure d'utilisation des talk-group RENITA ;
- d'évaluation de l'application des procédures opérationnelles afin de préparer le retour d'expérience ;
- de gestion budgétaire pour garantir la capacité du CGDIS de faire face à ses missions.

Sont ainsi instituées les cellules opérationnelles :

- « Coordination CGO » ;
- « Gestion de l'information » ;
- « Moyens/Effectifs » ;
- « Renseignement » ;
- « Conduite » ;
- « Logistique » ;
- « Planification » ;
- « SIOC/RENITA » ;
- « Evaluation/RETEX » ;
- « Budget ».

3.2. Les postures opérationnelles du CGO

Le CGO tient, selon l'importance des opérations à gérer, trois postures opérationnelles :

- La posture de suivi, dénommé « **SUIVI** »
- La posture de coordination et d'appui, dénommée « **APPUI** »
- La posture de gestions de crise, dénommée « **CRISE** »

Selon la posture, les cellules opérationnelles décrites ci-avant, sont en toute ou partie individualisées et armées par un ou plusieurs agents de l'Administration des Services de Secours (ASS) et du Service d'Incendie et d'Ambulance de la Ville de Luxembourg (SIAVDL) voir plus tard de personnel du CGDIS.

3.2.1. La posture de suivi opérationnel – SUIVI

La posture de suivi correspond à la gestion courante des opérations de secours. Elle s'applique de l'engagement d'un agrès (1+2/3) à celui d'un peloton (1+4+32/37) inclus.

Dans ce cadre, l'ensemble des cellules opérationnelles sont prises en charge par le chef de salle du CSU 112, appuyé par des opérateurs.

3.2.2. La posture de coordination et d'appui – APPUI

La posture de coordination et d'appui est activée :

- En cas de nécessité d'anticiper d'un événement particulier annoncé ;
- Sur décision du coordinateur CGO de veille en cas d'interventions multiples, d'intempéries et autres ;
- Dans le cas d'interventions d'envergure nécessitant l'engagement d'une compagnie (1+4+144/149) ou d'un bataillon (1+4+592/597) et de son Poste de Commandement (PC) ;
- Dans le cas de déclenchement d'un plan d'intervention national ;
- Sur demande du COS et après accord du coordinateur CGO de veille ;
- En cas d'activation de la salle de débordement (SDD).

La procédure d'activation est décrite en annexe 3.

Elle doit permettre une gestion spécialisée de l'opération en cours, tout en garantissant la capacité de l'ASS à faire face à toute autre demande de secours simultanée.

Dans ce cadre, la prise en charge des cellules opérationnelles se répartit ainsi :

- « Coordinateur CGO », assure les missions des cellules :
 - « Coordination générale » ;
 - « Planification » ;
 - « Evaluation/RETEX » ;
- « Assistant Moyens », assure les missions des cellules :
 - « Moyens/Effectifs ». A cet effet, il est appuyé par au moins un opérateur CSU112 ;
 - « Logistique » ;
 - « SIOC/RENITA » ;
 - « Budget » ;
- « Assistant Renseignement », assure les missions des cellules :
 - « Gestion de l'information »¹ ;
 - « Renseignement » ;
 - « Conduite ».

Le coordinateur CGO peut au besoin, renforcer le CGO par du personnel complémentaire issu principalement du groupe d'alerte (CNA), voire des directions de l'ASS respectivement du futur CGDIS de la direction de la coordination opérationnelle et de la direction de la stratégie opérationnelle.

¹ Notamment via le biais d'une gestion par main courante.

Le coordinateur CGO informe le directeur ou son remplaçant de l'activation du CGO et lui fait un point de situation afin de se concerter sur les actions et décisions.

3.2.3. La posture de gestion de crise –**CRISE**

La posture de gestion de crise doit permettre d'anticiper et de gérer un événement justifiant le déclenchement d'un plan d'intervention d'urgence ou une situation opérationnelle majeure, impactant fortement les ressources opérationnelles des services de secours.

Elle doit permettre au directeur d'anticiper les sollicitations et de prévoir un engagement raisonné des moyens afin de préserver une liberté d'action.

Une posture de gestion de crise du CGO est toujours précédée d'une posture de coordination et d'appui du CGO. Une montée en puissance en posture de gestion de crise est décidée après concertation du coordinateur CGO de veille avec et le directeur.

Dans ce cadre, ce sont les directions de l'ASS, appuyées par le CNA, qui arment, en fonction des besoins, les cellules opérationnelles du CGO, selon leurs compétences :

- Le directeur ou son représentant coordonne le CGO ;
- La direction générale prend en charge les cellules :
 - « Coordination générale » ;
 - « Gestion de l'information »² ;
- Le département de la coordination opérationnelle prend en charge les cellules :
 - « Renseignement » ;
 - « Conduite » ;
- Le département de la technique et de la logistique prend en charge les cellules :
 - « Moyens/Effectifs » ;
 - « Logistique » ;
 - « SIOC/RENITA » ;
- Le département de la stratégie opérationnelle prend en charge les cellules :
 - « Planification » ;
 - « Evaluation/RETEX » et participe aux cellules :
 - « Renseignement » ;
 - « SIOC/RENITA » ;
- Le département de l'administration et des finances prend en charge la cellule « Budget » et contribue au fonctionnement de la cellule « Moyens/Effectifs » ;
- Le département médical et de la santé participe aux cellules :
 - « Moyens/Effectifs » ;
 - « Conduite » ;
 - « Evaluation/RETEX » ;
- Le département de la formation contribue au fonctionnement de la cellule « Evaluation/RETEX ».

² Notamment via le biais d'une gestion par main courante.

4. Infrastructure et organisation du CGO

4.1. L'infrastructure

Le Centre de gestion des opérations des services de secours est implémenté au 2^{ième} étage du bâtiment 1, rue Robert Stümper à Luxembourg abritant notamment le CSU 112.

Sont à disposition du CGO les salles :

- CGO 1 :
Centre de Gestion des opérations principal qui offre les structures et infrastructures afin de permettre le travail du personnel en mode de SUIVI, APPUI et en posture de CRISE :
 - Poste 6+7: Coordinateur CGO
 - Poste 3-5: Assistant Renseignement
 - Poste 8-10 : Assistant Moyens
 - Postes 1+2 ; 11+12 : Officier de liaison, dont 1 réservé et équipé spécifiquement pour l'officier renseignement de la Police Grand-Ducale (PGD).
 - 2 postes de travail opérateur LAGO / ELS.
 - Possibilité d'extension resp. d'individualisation des fonctions avec une capacité d'accueil maximale de 15 places.

- CGO 2 :
Salle alternative permettant le travail opérationnel, notamment en cas de posture de SUIVI simultanée pour deux incidents d'envergure respectivement pour accueillir une cellule opérationnelle, de communication, le personnel de support renseignement du CNA, des représentants ministériels et gouvernementaux, la presse ou autres.
Capacité maximale d'accueil de : 10 places.

- SCO – Salle de cellule opérationnelle :
Salle opérationnelle tactique multifonctionnelle équipée spécifiquement pour les besoins de renseignement du CNA et du personnel du Groupe de Support Psychologique (GSP) afin d'opérer le numéro vert (« Hotline ») du gouvernement. Elle pourra également accueillir une cellule opérationnelle, de communication ou encore des représentants ministériels et du gouvernement, la presse ou autres.
Capacité maximale d'accueil de : 10 places.

Toutes les salles sont équipées de moyens techniques, informatiques et de communication permettant l'acquisition, le traitement et la transmission d'informations :

- Ordinateurs dédiés permettant une connexion via l'identifiant individuel (Personnel ASS / IAM) resp. via l'identifiant de réserve « CGO » ;
- Téléphones individualisés par poste³ ;
- Terminaux RENITA – Profil Cbat ;
- Postes LAGO / ELS (2 au CGO 1 ; 1 au CGO 2) ;
- Connexions réseau LAN ASS et DSL ;
- WIFI Govnet et DSL ;
- Infrastructure de vidéoconférence type « Polycom » ;
- Imprimante et FAX CGO dans couloir, SCO, CSU 112
- Récepteur TV Satellite ;
- Tableaux tactiques (SITAC, communications, moyens, renseignement) ;
- CGO 1 : Rétroprojection (2 rétroprojections latérales ; 1 rétroprojection frontale sur tableau blanc magnétique ; 2 écrans plats) avec gestion intégrée des sources ;
- CGO 2 et SCO : Rétroprojection : 2 rétroprojections latérales avec gestion intégrée des sources ;
- Transmission d'images et de son depuis le CGO 1 vers les salles CGO2 ; SCO et CSU112
- Climatisation et réseau électrique secouru.

La vérification technique et logistique des salles opérationnelles se fait au moins une fois tous les mois par le CNA appuyé par le chef de salle de service du CSU 112 sur base d'un protocole d'inventaire et de vérification des infrastructures CGO⁴

³ Annexe 1 : Répertoire téléphonique et électronique du CGO

⁴ Annexe 6 : Protocole d'inventaire et de vérification des infrastructures CGO

5. Le personnel

5.1. Organisation de la Veille direction

Afin de garantir une disponibilité permanente de la direction de l'ASS, il est organisé une veille de direction dénommée : **Veille direction**.

La veille direction est à priori assuré en permanence par le Directeur de l'ASS respectivement du Directeur général du CGDIS.

En cas d'indisponibilité il peut déléguer ses compétences aux chefs de division resp. aux directeurs fonctionnels. Le directeur en informe le chef de division et le chef de salle qui met à jour le tableau signalétique au CSU et au CGO.

Un groupe d'alerte regroupant le directeur et les 2 chefs de division est renseigné dans ELS /LAGO, dénommée **DIR-G-AG**.

5.2. Organisation de la veille opérationnelle du personnel du CGO

La disponibilité du personnel opérationnel afin de garantir un armement en personnel du CGO, est assurée par le biais d'une **Veille opérationnelle CGO** hebdomadaire qui commence les vendredis à 12h00 par une relève de veille qui est assurée par le coordinateur CGO qui remet et celui qui reprend la garde lors d'une réunion au CGO. Ce dernier informe le Chef de Salle du CSU 112 de la relève de la veille.

Un calendrier du personnel de la veille opérationnelle CGO est géré et tenu à jour par le chef de service de CGO/CSU 112 et son adjoint.

La veille CGO est composée au moins de 3 personnes⁵ dont 1 assure la fonction de « Coordinateur CGO » et 2 la fonction d' « Assistant moyens » et d' « Assistant renseignement » et a comme objectif d'assurer les postures de suivi opérationnel et d'appui CGO en permanence.

A cette fin une permanence est instauré dans Intranet dénommé CGDIS-P-CGO (CGO-F-PERM).

Un groupe d'alerte regroupant tous les agents désignés pour l'armement du CGO est renseigné dans ELS /LAGO, dénommée **CGO-G-AG**.

Le personnel éligible est nommé par le directeur et doit en cas de veille, pouvoir se rendre au CGO dans les meilleurs délais et ne pas assurer de permanence opérationnelle autre en parallèle.

Les indications d'alerte et d'information des veilles direction et opérationnelle CGO sont décrites dans la note de service CSU 112 20160429_002V3 : Veille Direction et Veille opérationnelle CGO.

⁵ Annexe 2 : Relevé individuel personnel opérationnel et d'appui CGO