

Ministerstwo Spraw Wewnętrznych Francji - gdy komunikacja staje się sprawą życia lub śmierci



Ministerstwo Spraw Wewnętrznych we Francji

Francuskie Ministerstwo Spraw wewnętrznych jest jedną z największych i najważniejszych organizacji rządowych w Unii Europejskiej, z niezmiernie szerokim zakresem odpowiedzialności. Ministerstwo odpowiedzialne za ogólne bezpieczeństwo wewnętrzne Francji, włączając w to zarówno Krajową Policję Francuską, jak i Żandarmerię, obronę cywilną oraz brygady francuskiej straży pożarnej. Poza tym odpowiada za ogólne relacje pomiędzy rządem centralnym a rządami lokalnymi, organizuje wybory polityczne, wydaje paszporty, dowody osobiste i prawa jazdy.

Geograficzny zasięg Ministerstwa Spraw Wewnętrznych rozciąga prawie na cały świat - odpowiada również za francuskie terytoria zamorskie, określane mianem "DOM-TOM", łącznie z wyspami położonymi na Atlantyku, Pacyfiku i Oceanie Indyjskim. Z powierzchnią przekraczającą pół miliona kilometrów kwadratowych, Francja jest największym krajem w Unii Europejskiej. Została podzielona na 100 okręgów administracyjnych zwanych departamentami. W każdym departamencie, Ministerstwo Spraw Wewnętrznych realizuje swoje obowiązki przez prefekturę centralną oraz pod-prefektury lokalne.

Sytuacje kryzysowe



Wideokonferencje odbyły się po raz pierwszy w roku 1998 w związku z Mistrzostwami Świata w Piłce Nożnej w Paryżu. Wideokonferencje zastosowano do obsługi sytuacji nadzwyczajnych związanych z niespodziewanym przyływem dużej ilości ludzi. Od tego czasu, Ministerstwo przekonało się o szczególnych korzyściach z zastosowania wideokonferencji w trudnych sytuacjach, i to nie tylko w sytuacjach strajków, które wymagały podejmowania natychmiastowych środków zaradczych. Wideokonferencje wprowadzone początkowo tylko w Paryżu, rozprzestrzeniły się szybko na resztę Francji, po tym jak przedstawiciele urzędów oraz prefektur lokalnych odwiedzali Paryż i mogli samodzielnie przekonać się o korzyściach, jakie oferuje system.

Jeśli na przykład w regionie Ile-de-France, czyli regionie rozciągającym się dookoła Paryża, wystąpi sytuacja kryzysowa, wszyscy prefekci ośmiu departamentów mogą połączyć się ze sobą za pomocą systemu do obsługi wideokonferencji, w celu wyrażenia zgody na podjęcie określonej decyzji oraz koordynację środków zaradczych. W razie potrzeby mogą się również łączyć bezpośrednio z Ministrem Spraw Wewnętrznych. Bardzo często zdarza się, że przeciążone ulice Paryża są zakorkowane, i przejechanie dziewięciu kilometrów od prefektury w Nanterre do głównej siedziby Ministerstwa w „Hôtel de Beauvau” oznacza stratę wartościowego czasu.

Ministerstwo Spraw Wewnętrznych musi posiadać plan na wypadek nieprzewidzianych wydarzeń związanych z kryzysem krajowym, a wideokonferencje odgrywają znaczącą rolę w tych planach. Francja jest podzielona na siedem "stref obrony" (zone de défense), każda taka strefa obejmuje swoim zasięgiem jeden lub więcej regionów. Strefa obrony jest zarządzana przez prefekta departamentu, w którym posiada siedzibę główną. Każdy prefekt zarządzający strefą obrony posiada do swojej dyspozycji sprzęt umożliwiający przeprowadzanie wideokonferencji, dzięki któremu możliwe jest koordynowanie podejmowanych działań z innymi prefektami. Mogą być to sytuacje mające miejsce w przypadku wojny, niepokoїв wewnętrznych, wypadków na dużą skalę, pożarów, klęsk żywiołowych, podczas których nadawane są specjalne pełnomocnictwa, a zaawansowana komunikacja stanowi element krytyczny do koordynowania podejmowanych działań.

Ograniczenie kosztów, zwiększanie produktywności



Ograniczanie kosztów stanowi niezwykle ważne wyzwanie dla Ministerstwa Spraw Wewnętrznych. Całkowite obciążenie pracą w Ministerstwie rośnie, lecz w tym samym czasie personel przechodzący na emeryturę nie jest zastępowany nowymi pracownikami. W konsekwencji, Ministerstwo Spraw Wewnętrznych musi wykonywać coraz więcej zadań za pomocą mniejszej ilości personelu. Aby zapewnić obywatelom wysoką jakość usług, pozostali członkowie personelu są zmuszeni poszukiwać sposobów umożliwiających bardziej wydajną pracę.

Wraz z trendem polegającym na obniżaniu kosztów, konserwatywne podejście do procesu oraz procedur w bardzo szybkim tempie oddaje drogę kierunku praktyk wykorzystujących nowe technologie. Doprowadziło to do zwiększenia ilości wdrożeń systemów do obsługi wideo konferencji jako zastępstwa dla tradycyjnych spotkań twarzą w twarz, a ograniczanie kosztów podróży stanowi naturalną część strategii służby państwowej do ograniczania swoich wydatków w kraju tak dużym, jak Francja.

Francuskie służby państwowe tradycyjnie nie należały do czołówki pod względem adoptowania nowych technologii, a wielu jej pracowników nie uzyskało żadnego właściwego szkolenia w ich wykorzystywaniu, nie mniej nie przeszkodziło to pracownikom szybko nauczyć się obsługi systemów wideokonferencji. Systemy te są łatwe w użytkowaniu, gdyż przypominają zwykły odbiornik telewizyjny z pilotem i tym samym są coraz częściej wykorzystywane zarówno w samym Paryżu, jak i poza jego granicami. Większość spotkań w formacie wideo odbywa się pomiędzy salami obrad. W samym tylko Paryżu, główne biuro Ministerstwa Spraw Wewnętrznych posiada cztery lokalizacje, a w poszczególnych regionach Francji i poszczególnych departamentach istnieje kilka lokalizacji, które potrzebowały połączenia.

Szkolenia na odległość, nowa francuska „rewolucja”



Szkolenia zdalne przyniosły dużo więcej korzyści, niż tylko redukcję kosztów podróży – zapewniły przede wszystkim wzrost wydajności oraz zmniejszenie czasu przeprowadzania szkoleń.

Przepisy i regulacje ulegają zmianom, zmieniają się struktury, szczególnie te związane z bezpieczeństwem publicznym oraz bezpieczeństwem kraju. W wyniku tego, Ministerstwo Spraw Wewnętrznych musi nieustannie organizować szkolenia, aby zapewnić pracownikom zawsze aktualną wiedzę, ponieważ poprawne i spójne stosowanie przepisów i regulacji na obszarze całego kraju stanowi nie tylko fundamentalną zasadę funkcjonowania służby państwowej, lecz również jest demokratycznym dobrem wszystkich obywateli Francji.

Przy użyciu wideokonferencji, eksperci są w stanie prowadzić sesje szkoleniowe z jednego ośrodka szkoleniowego, najczęściej z Paryża, które następnie są transmitowane równocześnie do poszczególnych prefektur na obszarze całej Francji. Przed wprowadzeniem przekazu wideo i wideokonferencji, tego rodzaju szkolenia odbywały się lokalnie, a ekspert-wykładowca musiał podróżować do pojedynczych prefektur, aby za każdym razem powtarzać ten sam wykład, więc nie ma zbytniej przesady w określeniu zaistniałych zmian małą „rewolucją”.

Skrócenie czasu reakcji w sytuacjach zagrożenia i ratowanie życia



Bez względu na to, jak duże są oszczędności, żadne koszty czy zyski nie mogą być porównywane do wartości, jaką jest ratowanie ludzkiego życia. Według Ministerstwa Spraw Wewnętrznych można odnieść potencjalne korzyści w ratowaniu ludzkiego życia, wykorzystując wideokonferencje do celów operacyjnych podczas sytuacji zagrożenia.

W tej kwestii, wideokonferencje są wykorzystywane również do współpracy międzynarodowej. Dobrym przykładem jest tunel „de Somport” o długości 8,6 km łączący przez Pireneje Francję i Hiszpanię. Jest to bardzo nowoczesny tunel. Został otwarty w roku 2003 i planowano wykorzystać w nim najnowsze zdobycze technologii komunikacyjnych. Na przykład, kiedy dojdzie do wypadku w tunelu, prefektura Pyrénées-Atlantique posiada bezpośredni

kontakt z jej hiszpańskim odpowiednikiem w Aragon - dzięki systemowi do obsługi wideokonferencji, co umożliwiła koordynację podejmowanych akcji ratowniczych. Czasy reakcji na sytuację awaryjną uległy znacznemu skróceniu, co ma fundamentalne znaczenie dla pomyślnej realizacji akcji ratowniczej.

„Czas reakcji jest bardzo krótki i jest niezwykle ważny, gdy sytuacja wymaga podjęcia natychmiastowej decyzji. W takim przypadku, wideokonferencja jest na prawdę niezastąpionym narzędziem”.

P. Villemin, Prefektura Pyrénées-Atlantiques

Bardzo dużą część prefektury Pyrénées-Atlantiques stanowią obszary wiejskie, a sytuacje kryzysowe wymagają od prefektury wykorzystywania wideokonferencji np. w przypadku kryzysów weterynaryjnych (hipotetyczne przykłady ptasiej grypy lub choroby wściekłych krów), gdzie istnieją naturalne przeszkody ograniczające przemieszczanie się z miejsca na miejsce.

Oszczędność energii oraz redukcja emisji dwutlenku węgla



Oszczędność energii oraz kwestie ochrony środowiska są innymi ważnymi wyzwaniami dla Ministerstwa Spraw Wewnętrznych. Z powodu swoich rozmiarów, organizacja tak duża, jak MSW ma szerokie pole do działania, a każda podjęta w tym względzie inicjatywa stanowi ważny sygnał dla społeczeństwa francuskiego jako całości.

Departament „Pyrénées-Atlantiques” ponownie może służyć jako dobry przykład. Jego głównym centrum administracyjnym jest miasto Pau położone około 800 kilometrów od Paryża, w pobliżu granicy z Hiszpanią. Departament Pyrénées-Atlantiques należy do regionu Aquitaine. Wysocy urzędnicy byli często zmuszeni podróżować do stolicy regionu Bordeaux, oddalonego o 200 km, aby spotkać się z ich odpowiednikami z czterech pozostałych departamentów w Aquitaine. Obecnie, większość tych spotkań jest przeprowadzana za pomocą wideokonferencji, prawie zupełnie eliminując potrzebę podróżowania oraz bez wpływu na jakość interakcji. Wszystkie dyskusje mogą być prowadzone w identyczny sposób jak poprzednio, ponieważ ich uczestnicy, dzięki technologii wideokonferencji mają możliwość wymieniania się dokumentami, szkicami oraz innymi rodzajami informacji.

Nawet w pojedynczych departamentach, wykorzystanie sprzętu do obsługi wideokonferencji wykazuje tendencję zwykłą. Departament Pyrénées-Atlantiques posiada pod-prefekturę w Bayonne, która jest również wyposażona w salę obrad przystosowaną do obsługi wideokonferencji i umożliwiającą komunikację z ośrodkiem w Pau. Codzienne czynności przeprowadzane w taki sposób osiągnęły taki poziom, że większość wideokonferencji to połączenia pomiędzy ośrodkiem w Pau a pod-prefekturą w Bayonne.

Przyszłość

Stosowanie systemów do obsługi wideo konferencji w Ministerstwie Spraw Wewnętrznych będzie kontynuowane, a nawet zostanie rozszerzone na wszystkie poziomy organizacji. Ostatnio, gdy jeden z francuskich urzędników policji aplikował na stanowisko w siedzibie głównej Organizacji Narodów Zjednoczonych, zamiast podróży do Nowego Jorku, początkowe stadium rozmowy klasyfikacyjnej przeprowadzono za pomocą wideokonferencji. Należy spodziewać się, iż w przyszłości wideokonferencje będą często wykorzystywane do rozmów kwalifikacyjnych.

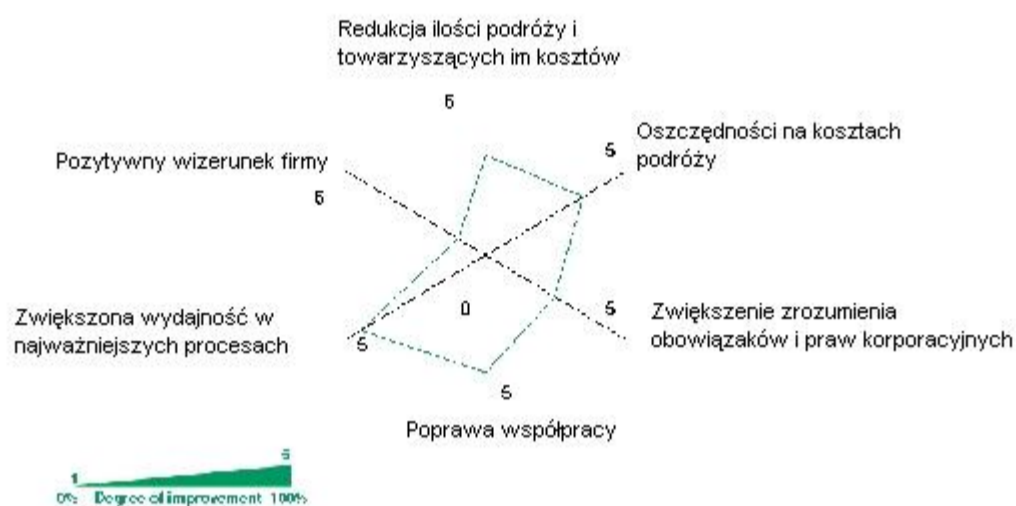
Ministerstwo Spraw Wewnętrznych planuje wprowadzenie infrastruktury pokrywającej swoim zasięgiem również telefonię, która mogłaby zapewnić bezpieczną i niezawodną komunikację pomiędzy wszystkimi prefekturami we Francji. Zapewni to dalszy wzrost wykorzystywania wideokonferencji, jak również będą wprowadzane inne zaawansowane rozwiązania technologiczne.

Korzyści z zastosowania wideokonferencji

Najbardziej istotnymi korzyściami, wynikającymi z implementacji rozwiązań wideokonferencji w Ministerstwie Spraw Wewnętrznych były:

- Lepsza komunikacja umożliwiająca sprawniejszą koordynację działań w przypadku sytuacji kryzysowych;
- Skrócenie czasu reakcji, potencjalne ratowanie życia;
- Oszczędność kosztów, lepsza kontrola oraz planowanie kosztów;
- Zwiększenie wydajności oraz skuteczności szkoleń wewnętrznych;
- Oszczędność energii, zredukowana emisja dwutlenku węgla.
- Zwiększenie osobistego bezpieczeństwa kluczowych członków personelu.

Na diagramie poniżej pokazano najważniejsze korzyści, jakie przyniosło stosowanie wideokonferencji w Ministerstwie Spraw Wewnętrznych. Skala od 1 do 5 odzwierciedla stopień poprawy, jaki zaobserwowano w Ministerstwie Spraw Wewnętrznych w wyniku wdrożenia rozwiązań komunikacji wideo. Wideokonferencje mają znaczny udział w zwiększeniu wydajności w świadczeniu najważniejszych usług.



Źródło: Ministerstwo Spraw Wewnętrznych Francji

MCX Telecom jest certyfikowanym dystrybutorem rozwiązań firmy TANDBERG posiadającym wieloletnie doświadczenie we wdrażaniu systemów wideokonferencyjnych, poparte licznymi referencjami. MCX Telecom jest najwyższym certyfikowanym partnerem firmy TANDBERG (Platinum Partner). Dzięki wieloletniej współpracy z producentem oraz zapleczu wykwalifikowanych specjalistów jesteśmy w stanie zapewnić profesjonalny poziom wsparcia naszym Klientom, czego dowodem jest największa w Polsce ilość wdrożeń poparta licznymi referencjami oraz liczne wyróżnienia od producenta.

