

CONSEIL INTERCOMMUNAL

COMMUNICATION No 06/2019
du Comité de direction
AU CONSEIL INTERCOMMUNAL SÉCURITÉ RIVIERA

COMPLEMENT DE RÉPONSE
suite à l'interpellation de
Monsieur le Conseiller Antony Huys (Montreux)
déposée lors de la séance du 20 juin 2019, intitulée
« Se trouvant à Glion (Montreux), téléphoner au 118, et
atterrir aux services de secours du canton de Berne ! En
plus, il faut attendre plus de 7 minutes pour atteindre
l'ASR à Clarens ! »

Monsieur le Président, Mesdames, Messieurs,

Préambule

Lors de la séance du Conseil intercommunal du 26 septembre 2019, une réponse a été apportée par le Comité de Direction à l'interpellation du 20 juin 2019 de Monsieur le Conseiller intercommunal Antony Huys (Montreux).

Pour rappel, cette interpellation était liée à un appel téléphonique au numéro d'urgence 118 composé depuis Glion (Montreux) et ayant abouti aux services de secours du canton de Berne.

Suite au déroulement de la séance précitée, les services de l'ASR ont souhaité mener des investigations supplémentaires au sujet de cette problématique. Elles ont justifié l'établissement du présent complément de réponse à l'attention du Conseil intercommunal.

Situation actuelle

En premier lieu, il est rappelé que la Centrale de régulation de l'information (CRI) de l'ASR n'est pas le réceptacle direct des appels d'urgence émis dans la région. En particulier, les appels au numéro 118 aboutissent au Centre de traitement des alarmes (CTA-118), sis à Pully.

Selon les informations figurant sur le site internet de l'ECA Vaud, le fonctionnement du CTA-118 en alerte est le suivant : l'opérateur réceptionne l'appel et pose une série de questions qui lui permettent de cibler la nature et l'ampleur de l'événement ainsi que sa localisation.

Sur la base des informations obtenues, il apprécie la situation et détermine les ressources en personnel et les moyens à engager. Tout au long de cette démarche, il est assisté par un système informatique d'aide à l'engagement (SAE).

Les moyens appropriés définis, l'opérateur alarme les sapeurs-pompiers en envoyant un message via le réseau téléphonique et le réseau « *paging* » (radiomessagerie). Les sapeurs-pompiers alarmés quittent leur disponibilité, ce qui permet à l'opérateur de vérifier en temps réel les effectifs et les moyens engagés.

De plus, si l'événement le nécessite, il alerte les organismes partenaires, notamment la police (117) ainsi que les services sanitaires (144) et coordonne l'intervention avec ceux-ci.

Durant l'intervention, l'opérateur apporte une assistance active aux forces d'intervention des sapeurs-pompiers. En contact permanent par radio avec le CTA-118, le chef d'intervention peut demander des moyens complémentaires à l'opérateur.

À ce stade, il y a lieu de relever que la responsabilité du bon acheminement des appels téléphoniques incombe principalement à l'opérateur de téléphonie. La Loi fédérale sur les télécommunications du 30 avril 1997 (LTC) prévoit en effet que les fournisseurs de prestations relevant du service universel doivent assurer l'accès aux services d'appels d'urgence de telle sorte que les appels puissent être localisés (art. 20 LTC).

Pour sa part, l'Ordonnance sur les services de télécommunication du 9 mars 2007 (OST) précise que les fournisseurs du service téléphonique public doivent garantir l'acheminement des appels d'urgence vers les centrales d'alarme compétentes (numéros 112, 117, 118, 143, 144 et 147) (art. 28 OST).

Sur la base de ces éléments, il y a donc lieu de garder à l'esprit que l'ASR, respectivement le CRI, n'est que l'un des intervenants dans ce processus, dont le fonctionnement de base est défini à l'échelon fédéral.

Effectivement, il incombe en premier lieu à l'Office fédéral de la communication (OFCOM) de gérer la répartition géographique relative aux centrales d'appel des services de secours. Les cartes des zones couvertes par les différentes centrales d'urgence sont ainsi régulièrement mises à jour et disponibles sur le site internet de l'OFCOM :

<https://www.bakom.admin.ch/bakom/fr/page-daccueil/l-ofcom/informations-de-l-ofcom/ofcom-infomailing/ofcom-infomailing-49/nouvelle-carte-des-zones-couvertes-par-les-differentes-centrales.html>

L'OFCOM est par ailleurs l'autorité compétente non seulement pour les demandes de renseignements concernant la localisation et l'acheminement des appels d'urgence, mais également pour statuer sur les éventuelles réclamations de droit public ayant trait à cette thématique.

Enfin, c'est également au niveau fédéral que sont édictées les prescriptions techniques et administratives relatives à l'acheminement et à la localisation des appels d'urgence :

<https://www.bakom.admin.ch/bakom/fr/page-daccueil/l-ofcom/organisation/bases-legales/pratique-en-matiere-d-execution/prescriptions-techniques-et-administratives/rs-784-101-113-1-3.html>

Dans le cas qui nous préoccupe, nous avons sollicité des explications auprès du Responsable du CTA-118, Monsieur Gilles Dupraz. Selon ce dernier, en partant du précepte que l'appel a abouti à la centrale d'alarme de la police bernoise, il est d'usage, en pareil cas, que le transfert d'appel vers le canton destinataire soit effectué vers une centrale de police.

En l'occurrence, s'agissant du canton de Vaud, l'appel a donc été transféré vers le Centre d'engagement et de transmission de la Police cantonale vaudoise (CET). S'agissant d'une thématique « pompiers », à son tour, le CET a transféré l'appel auprès du CTA pour mobilisation des sapeurs-pompiers.

Toujours selon l'avis de Monsieur Dupraz, dès l'instant où le CTA a reçu l'appel du CET, le temps de la prise d'appel et de l'engagement des sapeurs-pompiers est conforme aux standards fixés.

Ainsi, il est fort probable que le problème de base - qui a eu une incidence sur le temps de traitement de l'appel – soit constitué, en réalité, par le mauvais acheminement de l'appel par l'opérateur de téléphonie mobile.

Nous en voulons également pour preuve que le CTA-118 de Pully est parfois confronté à la situation inverse. Un second interlocuteur nous a effectivement fait part de situations dans lesquelles des appels provenant de Suisse allemande ou même du Tessin ont dû être redirigés, ceci alors qu'ils ne lui étaient pourtant pas destinés.

Perspectives futures

A ce jour, en Suisse, il apparaît que les appels d'urgence ne sont pas localisés avec autant de précision que la technologie actuelle le permettrait. Certains médias se sont fait l'écho de cette situation¹.

En particulier et contrairement à ce qui se passe dans d'autres pays européens, la Suisse n'est pas équipée de la technologie AML (pour « *localisation mobile avancée* »). Celle-ci permet d'améliorer l'efficacité des secours en localisant avec précision les appels d'urgence passés depuis les téléphones portables récents (*smartphones*). L'Union européenne a d'ailleurs imposé aux Etats membres de mettre en place ce système au plus tard à la fin de l'année 2020.

En pratique, lorsqu'un numéro d'urgence est composé depuis un *smartphone*, la technologie AML utilise le GPS intégré dans l'appareil pour envoyer automatiquement un SMS aux services de secours indiquant les données de localisation exactes de l'appelant.

Actuellement, lorsqu'ils reçoivent un appel d'urgence passé depuis un téléphone portable, les services de secours suisses n'obtiennent qu'une géolocalisation relativement approximative fournie par les antennes relais. Selon la région, sa densité d'antennes et l'opérateur téléphonique, la précision peut varier de quelques dizaines de mètres à plusieurs kilomètres.

Cela étant, il semble que l'OFCOM soit favorable à la création de la base juridique qui permettrait la mise en œuvre et l'utilisation de la technologie AML. En effet, cette thématique sera examinée dans le cadre des travaux visant à réviser l'Ordonnance sur les services de télécommunication.

Si le planning prévu devait être respecté, l'entrée en vigueur de l'OST révisée est prévue pour le second semestre 2020, si bien que la mise en place de la technologie AML pourrait donc intervenir, quant à elle, au plus tôt dans le courant de l'année 2021.

Ainsi, il est très vraisemblable que l'adoption de ce système puisse permettre d'éviter à l'avenir les erreurs d'acheminement d'appels et la survenance d'épisodes tels que celui relaté par Monsieur le Conseiller intercommunal Antony Huys.

¹ <https://www.rts.ch/info/suisse/10649475-en-suisse-les-appels-d-urgence-ne-sont-pas-automatiquement-geolocalises.html>

