

CONSEIL INTERCOMMUNAL

COMMUNICATION No 03/2019
du Comité de direction
AU CONSEIL INTERCOMMUNAL SÉCURITÉ RIVIERA

**Réponse 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 Bern ! 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 20 juin 2019, Monsieur le Conseiller intercommunal Antony Huys (Montreux) a déposé une interpellation relative à un appel téléphonique au 118 composé depuis Glion (Montreux) et ayant abouti aux services de secours du canton de Berne.

Le mardi 4 juin 2019, vers 14h, Monsieur Huys remarque une épaisse fumée en lisière des bosquets vers le Chemin de Saudex, à Sonzier. Il aperçoit ensuite des flammes très conséquentes et téléphone immédiatement au 118 avec son téléphone portable. L'appel est pris en charge par les services du canton de Berne, puis est dévié à Lausanne. Enfin, il indique avoir pu atteindre Police Riviera, après avoir patienté plus de 7 minutes.

Question 1

Est-ce normal, si quelqu'un compose le 118 avec un natel, qu'il soit pris en charge par les services d'urgences d'un autre canton, en l'occurrence par les services d'urgences du canton de Bern ?

Réponse :

Il est techniquement possible, mais néanmoins surprenant, qu'en composant le 118 à Glion, l'appel de l'intéressé ait abouti dans le canton de Berne. Afin d'obtenir des précisions à ce propos, il faudrait formuler une demande auprès de Swisscom ; ceci dans le but de retracer cet appel et connaître la couverture des antennes dans le secteur. En raison de la protection des données, il est précisé que cette demande doit être établie soit par le propriétaire du numéro, soit par une autorité judiciaire.

Cependant et afin de tenter d'obtenir des explications complémentaires, nous avons contacté le Centre d'engagement et de transmission de la Police cantonale vaudoise (CET), qui nous a communiqué les informations suivantes :

L'opérateur du canton de Berne a retransmis l'appel directement au CET, à Lausanne. Le centraliste a pris note de l'appel à 14h13. Il a ensuite partagé les données du système informatique d'aide à l'engagement (SAE) avec Police Riviera. La prise en charge par la Centrale de régulation de l'information (CRI), à Clarens, est intervenue à 14h14. C'est à cette même heure que le CET a avisé le Centre de traitement des alarmes (CTA) pour alarmer le SDIS.

Il est à relever que le CRI de Clarens n'est pas une centrale pour la réception des appels d'urgence. En effet, en composant :

- le 117, l'appel aboutit au CET de Lausanne ;
- le 118, au CTA de Pully ;
- le 144, à la centrale de Lausanne.

Ces dernières gèrent ainsi les intervenants, qui sont sous leur responsabilité, via leurs propres canaux d'alarme. L'ASR, respectivement, le CRI, n'est donc pas un interlocuteur direct dans ce processus.

Communication No 03/2019 – Réponse à l'interpellation de Monsieur le Conseiller Antony Huys (Montreux) déposée lors de la séance du 20 juin 2019 intitulée « Se trouvant à Gliion (Montreux), téléphoner au 118, et atterrir aux services de secours du canton de Bern ! En plus, il faut attendre plus de 7 minutes pour atteindre l'ASR à Clarens ! »

Question 2

Est-ce normal, dans ce cas, que le temps pour être connecté à l'ASR de Clarens, prends plus de 7 minutes. N'oubliez pas que j'ai été prié à deux reprises de rester en ligne ?

Réponse :

Comme indiqué précédemment, il n'y a pas eu, en l'espèce, de connexion directe entre l'appelant et l'ASR. Selon les éléments exposés ci-dessus, l'appel semble n'avoir été redirigé qu'une seule fois (entre le canton de Berne et le CET).

Il n'a jamais été transféré au CRI. C'est l'opérateur du CET qui a pris note des informations.

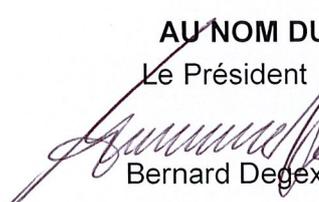
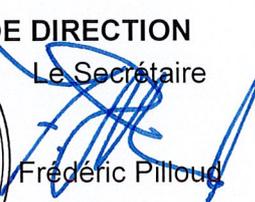
Sur cette base, il ne nous est pas possible de fournir une appréciation sur le temps d'attente.

Conclusion

Le Comité de direction est sensible à cette problématique, mais ne peut pas gérer les contraintes techniques relatives aux différents opérateurs, en particulier lors de la sélection d'un des nombreux relais couvrant l'ensemble du territoire. Au niveau de la Riviera, un appel pourrait également transiter par un réseau de la France voisine.

Au vu des éléments rapportés dans la présente communication, le Comité de direction espère avoir répondu aux questions de l'interpellateur et se tient volontiers à sa disposition pour de plus amples renseignements.

Ainsi adoptée le 15 août 2019

AU NOM DU COMITE DE DIRECTION
Le Président  Bernard Degex  Le Secrétaire  Frédéric Pilloud