



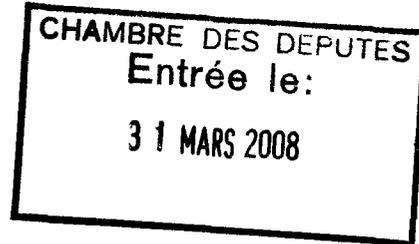
LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

Luxembourg, le 26 mars 2008

Monsieur le Président
de la Chambre des Députés

Luxembourg

Personne en charge du dossier:
Nicole Sontag-Hirsch
☎ 2 47 - 82952



Réf.: 2007 - 2008 / 2327 - 02

Objet: Réponse à la question parlementaire n° 2327 du 22 février 2008
de Monsieur le Député Marc Spautz.

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous transmettre en annexe la réponse de Monsieur le Ministre de l'Intérieur et de l'Aménagement du Territoire à la question parlementaire sous objet, concernant le système d'alerte de l'Administration des Services de Secours.

Veillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma haute considération.

La Secrétaire d'Etat aux Relations
avec le Parlement

Octavie Modert



Luxembourg, le 20 mars 2008

Référence :
Affaire suivie par : Paul Schroeder
Tél. 2478-4617

**Madame la Secrétaire d'Etat
aux Relations avec le Parlement**

**Service Central de Législation
43, boulevard F.D. Roosevelt
L-2450 LUXEMBOURG**

Objet : Réponse de Monsieur le Ministère de l'Intérieur et de l'Aménagement du Territoire à la question parlementaire No 2327 de Monsieur le Député Marc Spautz concernant le système d'alerte de l'Administration des services de secours

Madame la Secrétaire d'Etat,

J'ai l'honneur de vous transmettre en annexe la réponse à la question parlementaire susmentionnée que je vous prie de bien vouloir faire parvenir à Monsieur le Président de la Chambre des Députés.

Veillez agréer, Madame la Secrétaire d'Etat, l'expression de mes sentiments distingués.

Le Ministre de l'Intérieur
et de l'Aménagement du Territoire

Jean-Marie HALSDORF

Document administratif de l'Administration des Services de Secours

Objet : Réponse de Monsieur le Ministère de l'Intérieur et de l'Aménagement du Territoire à la question parlementaire No 2327 de Monsieur le Député Marc Spautz concernant le système d'alerte de l'Administration des services de secours

Date : 26/03/08

Page : 1/1

Statut : []

Statut : []

Réponse de Monsieur le Ministère de l'Intérieur et de l'Aménagement du Territoire à la question parlementaire No 2327 de Monsieur le Député Marc Spautz concernant le système d'alerte de l'Administration des services de secours

Le dispositif d'alerte du Central des Secours d'Urgence (CSU) 112 est basé sur quatre piliers :

- le logiciel de gestion et d'alerte,
- le réseau d'alerte basé sur la technologie du « paging »,
- les réseaux de télécommunication fixes et mobiles des opérateurs luxembourgeois,
- le réseau radio intégré de l'Etat.

Ce système est également utilisé par la police pour l'alerte de certaines de leurs unités et du juge d'instruction ainsi que par les pompiers professionnels de la Ville de Luxembourg.

Le système d'alerte actuellement utilisé est basé sur un système d'exploitation Unix et le logiciel fonctionne sur une base de données du type Oracle. Ce système a été constamment amélioré et a considérablement évolué au courant des dernières années. Les développements récents les plus importants sont:

- l'introduction de l'alerte via le « paging » digital,
- la modernisation du réseau national des sirènes d'alerte et son intégration dans le logiciel d'alerte,
- la transmission des listes de permanence des centres de secours et corps de sapeurs pompiers par voie électronique avec dépôt automatisé dans le gestionnaire des alertes,
- l'affichage du nom et des coordonnées de l'appelant sur l'écran de l'opérateur du 112,
- l'intégration du système d'alarmes « Alarmis »,
- l'intégration de l'alerte par messages alphanumériques,
- l'intégration de l'application pour appelants sourds-muets basée sur la technologie SMS,
- l'intégration de l'alerte par SMS.

Le réseau d'alerte est basé sur la technologie « paging » qui est une technologie très robuste et qui présente l'avantage d'une disponibilité élevée. Ce système « paging » est relativement âgé et son inconvénient est sa lenteur relative à des technologies modernes comme le SMS.

A titre d'exemple, pour gérer un accident de circulation avec blessés il faut en principe alerter le SAMU, une ambulance pourvue de 3 personnes, le sauvetage pourvu de 3 à 6 personnes ainsi qu'une équipe de permanence des sapeurs-pompiers locaux de 3-6 personnes.

Une alerte de ce type prend normalement ca.13 secondes pour le Samu (un code pager), ca. 43 secondes pour l'ambulance (3 codes pager), ca. 45 secondes pour le sauvetage (6 codes pager non alphanumérique plus transmission du message sur un code commun) et encore une fois ca. 45 secondes pour l'équipe des 6 sapeurs-pompiers ce qui fait au total presque deux minutes et demi. En cas de deux 2 alertes parallèles en cas d'événements simultanés, il se peut qu'une alerte dépasse 5 minutes.

Cependant, l'un ou l'autre centre de secours n'ont pas seulement 3 à 6 personnes sur la liste de permanence mais jusqu'à 24 personnes. L'alerte d'un tel groupe implique des délais de 2 minutes et demie comme chaque personne est appelée individuellement. Ce problème serait à résoudre, mais entraînerait l'application de règles très strictes à observer par les bénévoles, ne permettant pas d'exception, risquant ainsi de perdre alors toute flexibilité pour les différentes unités.

L'alerte par SMS a non seulement permis de contourner ce problème, mais a en outre permis d'introduire une redondance et d'éviter des délais d'alerte qui semblent parfois trop longs.

L'alerte par SMS n'est pas un système de « dépannage » mais un complément d'alerte très utile, qui est largement utilisé par les services de secours étrangers. D'ailleurs le Centre de Communication du Gouvernement a également mis en service un dispositif d'alerte par le biais d'envoi par SMS.

Comme l'alerte par SMS accuse une acceptation très élevée auprès des volontaires, l'ASS va en outre étendre cette alerte sur les alertes générales et les alertes par groupe.

Compte tenu de ce qui précède, l'ASS n'envisage pas de remplacer le système actuellement en place. Cependant, à moyen terme, il est prévu d'acquérir un nouveau logiciel de gestion et d'alerte, pour y intégrer d'autres applications existantes et de nouvelles facilités. Il y a cependant lieu à souligner que, dû aux spécificités des services de secours luxembourgeois, il n'est pas possible d'acquérir un tel logiciel de gestion et d'alerte à l'étranger prêt à l'emploi, mais des développements informatiques importants seraient à réaliser pour l'adapter à la situation de notre pays.