

*Date de dépôt : 28 octobre 2020*

## **Réponse du Conseil d'Etat**

**à la question écrite urgente de M. Patrick Dimier : La pagaille dans les centrales d'alarme est-elle alarmante ?**

Mesdames et  
Messieurs les députés,

En date du 2 octobre 2020, le Grand Conseil a renvoyé au Conseil d'Etat une question écrite urgente qui a la teneur suivante :

*Les récents orages survenus dans notre région ont provoqué non seulement des inondations physiques, mais encore ont-ils submergé notre centrale d'appel 118. Non, les pompiers, toujours aussi valeureux, n'étaient pas noyés sous les appels. En revanche, nombre de ces appels ont été renvoyés vers des centrales hors de notre canton, Zurich notamment.*

*Je pose donc au Conseil d'Etat la question de la sécurité des appels vers la caserne cantonale des pompiers genevoise.*

*Il en va de la sécurité des résidents de notre canton qui constitue, bien entendu un devoir prioritaire de l'Exécutif.*

*Je remercie le Conseil d'Etat pour sa réponse complète et transparente sur ce sujet... brûlant.*

## **RÉPONSE DU CONSEIL D'ÉTAT**

La centrale d'engagement et de traitement des alarmes (ci-après : CETA) du Service d'incendie et de secours (ci-après : SIS) de la Ville de Genève doit faire face à des pics d'appels extrêmes lors d'orages ou d'intempéries. Elle a ainsi reçu plus de 4 000 appels en 3 heures le 13 août 2020 et près de 12 000 en 12 heures lors de l'orage du 15 juin 2020. Ce dernier pic excède ce qu'une centrale de ce type peut traiter en matière de volume. A titre indicatif, aucun autre canton suisse n'a reçu autant d'appels lors d'un orage.

Renseignements pris auprès du SIS, la réception des appels n'a, à aucun moment, été compromise. En effet, bien que la CETA ait été momentanément saturée, aucune demande n'a été laissée sans suite. Dans une telle hypothèse, le système prévoit que les appels sont déviés sur d'autres centrales d'alarme officielles (police cantonale – 117, sanitaire – 144, puis vers d'autres cantons), processus qui a été appliqué lors de ces intempéries. Conscient du risque de non-traitement, le SIS a effectué une analyse de la situation post-événement pour s'assurer qu'aucune demande n'avait été oubliée.

Afin de réduire le nombre d'appels déviés sur d'autres centrales d'alarme, le SIS œuvre depuis plusieurs mois sur des mesures d'amélioration du système avec la direction des systèmes d'information et de communication de la Ville de Genève et l'entreprise Swisscom. A cet égard, il est rappelé que Swisscom doit garantir un service universel pour les numéro d'urgences à 3 chiffres.

Parmi les mesures étudiées, le SIS a déjà procédé à l'augmentation du nombre de lignes entrantes à la CETA, qui est passé de 20 à 100 lignes, et à la mise en place du système de gestion des débordements et de pannes. D'autres mesures, telles que l'engagement d'un ingénieur en informatique dédié au développement de la CETA, au suivi des projets et à la maintenance des installations ou la création d'un groupe de téléphonistes composé de sapeurs-pompiers pour venir soutenir la CETA lors de surcharge, sont envisagées.

Le SIS a approché le canton pour obtenir un soutien financier de sa part. Le département de la sécurité, de l'emploi et de la santé a d'ores et déjà donné son accord de principe.

Au bénéfice de ces explications, le Conseil d'Etat vous invite, Mesdames et Messieurs les Députés, à prendre acte de la présente réponse.

#### AU NOM DU CONSEIL D'ÉTAT

La chancelière :  
Michèle RIGHETTI

La présidente :  
Anne EMERY-TORRACINTA