



Communiqué de presse : Journée européenne du numéro d'urgence 112

Dans le cadre de la journée européenne du numéro d'urgence 112, qui a lieu chaque année le 11 février, le Corps grand-ducal d'incendie et de secours veut en 2024 mettre un accent particulier sur la problématique de la localisation des appels d'urgence et sur les moyens humains et techniques mis à disposition à cet effet au CSU-112.

Lors d'un appel au 112, les opératrices et opérateurs du Central des Secours d'Urgence (CSU-112) posent en premier lieu et systématiquement la question de savoir de quel type d'urgence il s'agit. Ceci afin de pouvoir prioriser les situations critiques, tombant dans les missions du CGDIS.

La seconde question cruciale posée est toujours celle du lieu de l'urgence afin de pouvoir mobiliser les secours appropriés le plus rapidement possible. Dans le meilleur des cas l'appelant sera en mesure de fournir l'adresse exacte. Dans le cas contraire, il pourra transmettre des détails précis comme :

- Un point de secours dans la forêt (Rettungspunkt)
- Les données GPS
- Un point kilométrique sur une route
- Le numéro d'une borne de secours sur une autoroute
- ou encore tout détail marquant dans les alentours.

La transmission de telles informations dans un contexte de stress peut générer une perte de temps substantielle sans pour autant toujours permettre une localisation assez précise.

Depuis quelques années des avancées technologiques offrent donc des solutions innovantes et efficaces pour la localisation des appels qui dans la grande majorité des cas proviennent de nos jours de smartphones.

Advanced Mobile Location (AML)

L'une des innovations les plus remarquables est l'Advanced Mobile Location (AML), un système depuis peu pleinement fonctionnel au Luxembourg sur les appareils Android et iOS, à condition que les mises à jour nécessaires soient installées. Cette technologie transmet automatiquement la position exacte de l'appelant au Central des secours d'urgence 112, sans besoin d'une connexion Internet mobile, sans configuration particulière du Smartphone et sans que l'installation d'une application ne soit nécessaire. Service automatique et gratuit, l'AML respecte la confidentialité des données personnelles conformément au RGPD avec une suppression des informations recueillies après l'intervention.

Autres outils

D'autres méthodes complémentaires de localisation des appels d'urgence peuvent également être utilisées par les équipes du 112:

1. **E-Call** : Le système E-Call, obligatoire au niveau de l'Union européenne pour tous les véhicules produits après 2018, émet automatiquement un appel d'urgence gratuit en cas d'accident ayant généré le déclenchement des airbags. L'E-Call peut également être déclenché par activation manuelle d'un bouton dans l'habitacle. Fonctionnant dans tous les pays de l'UE indépendamment du lieu d'achat ou d'enregistrement du véhicule, l'E-Call transmet automatiquement des informations essentielles comme la localisation exacte du véhicule, l'heure de l'accident, le numéro d'identification du véhicule et la direction de déplacement. Cette technologie garantit une évaluation et une gestion rapides et efficaces des situations d'urgence sur la route.
2. **Smart Locator** : Le smart locator est une solution également utilisée pour localiser précisément et en temps réel les appels d'urgence en absence d'AML. Elle implique cependant l'envoi d'un SMS contenant un lien de la part du CSU-112 sur le smartphone de l'appelant. En ouvrant ce lien sur un téléphone mobile connecté à l'internet, l'appelant permet au 112 d'accéder à sa localisation.
3. **GouvAlert!** : La fonctionnalité principale de l'application mobile gouvernementale GouvAlert! est de diffuser à la population des alertes sur des incidents majeurs. Elle offre cependant également la possibilité de contacter directement le numéro d'urgence 112 et les appels générés via l'application sont automatiquement géolocalisés.

Cette panoplie d'outils soutenant le travail des équipes du 112 au niveau de la localisation rapide et précise des appelants représente donc une avancée pour une intervention efficace et rapide des services de secours, qui est un des objectifs du Plan national d'organisation des secours (PNOS).

Il est pour finir important de rappeler que le numéro d'urgence 112 doit être utilisé uniquement en cas d'urgence. En 2023, **près de deux tiers des 276.353 appels reçus ne correspondaient pas à des situations d'urgence.** Cette utilisation inappropriée du numéro 112 peut dans le pire des cas entraver l'efficacité des interventions d'urgence.

Liens utiles :

Advanced mobile Location : <http://www.eena.org/aml>

E-Call : <https://eena.org/our-work/eena-special-focus/ecall/>