

Mise en service de la Centrale commune d'alarme CECAL →

La police tessinoise groupe toutes les organisations de première intervention

Le lancement a eu lieu le 18 septembre 2018, au terme d'un processus qui a duré une dizaine d'années depuis que le Département des institutions (DI) et l'ancien Corps des gardes-frontière (CGFr), aujourd'hui Office fédéral de la douane et de la sécurité des frontières (OFDF), ont commencé à explorer la possibilité de réunir leurs centrales d'intervention sous un même toit. La Centrale commune d'alarme CECAL a d'abord accueilli les pompiers puis la Fédération cantonale tessinoise des services d'ambulance.

Interview: Edy Pironaci; photo: mad



Interview

L'inauguration officielle de la structure complète a eu lieu le 21 septembre 2021. Actuellement en service 24 heures sur 24, la CECAL dispose, au plus fort de son activité, de 6 postes réservés à la police cantonale (qui assure également le service d'alarme des sapeurs-pompiers), 4 aux anciens gardes-frontière et 4 aux services d'ambulance. Les opérateurs des diverses organisations sont appelés à traiter plus d'un demi-million d'appels par an. Cela veut dire que depuis tout endroit dans le canton, il est possible de composer les numéros d'urgence 112, 117, 118, 144 et le numéro du centre d'intervention de l'Office fédéral de la douane et de la sécurité des frontières (OFDF), pour être ainsi projeté dans un seul endroit qui regroupe toutes les organisations de première intervention.

Cette première en Suisse souligne l'initiative du Tessin de répondre avec innovation à la situation en constante évolution dans le domaine des urgences, de la sécurité et de la protection de la population.

La mise en œuvre de la CECAL et la clairvoyance de vouloir réunir toutes les organisations de première intervention sous un même toit a montré toute son efficacité l'année dernière, lorsqu'elle a accueilli l'État-major cantonal de conduite (EMCC) pendant la gestion de la pandémie.

Nous en avons parlé avec l'officier de la police cantonale Alessio Lo Cicero, qui a été nommé officier fin 2017, juste avant l'entrée en fonction de la CECAL. C'est lui qui a été appelé à diriger la phase d'approche et de préparation ainsi que la mise en service de la Centrale commune d'alarme, qui est sur le point d'atteindre sa quatrième année d'existence.

Quelle est l'idée de base de ce projet et quels étaient les objectifs de sa création?

La CECAL (Centrale commune d'alarme) a été fondée avec pour vision et mission de devenir un centre de compétences, le plus moderne de Suisse, dans lequel nous pourrions garantir que les demandes d'assistance des citoyens seraient traitées et gérées par toutes les organisations de première intervention. Il s'agit donc de garantir la réception des appels d'urgence nécessitant une intervention rapide, coordonnée et professionnelle. Grâce à la possibilité de travailler côte à côte avec les différents acteurs sur le terrain, chacun dans son domaine de compétence et sous la coordination de la police cantonale, les citoyens peuvent donc compter sur une gestion des urgences encore plus rapide et efficace. La clé du succès réside dans la coopération et la coordination, sans négliger le rôle des infrastructures et des technologies qui doivent pouvoir répondre



Alessio Lo Cicero

Alessio Lo Cicero, né en 1985, a rejoint les rangs de la police du canton du Tessin en 2013 pour occuper la fonction de collaborateur scientifique au sein de la police judiciaire. Depuis 2018, il est officier subalterne avec le grade de lieutenant, en qualité de gestionnaire de la Centrale commune d'alarme (CECAL). Il a récemment été nommé officier avec le grade de capitaine, en qualité de responsable du nouveau Département judiciaire (RG4) à partir du 1 novembre 2021.

de manière appropriée aux besoins d'aujourd'hui et de demain. Tout ceci dans le but de soutenir le travail des opérateurs et des professionnels dans leur travail de réponse rapide et compétente aux demandes de la population.

La CECAL est une réalité en constante évolution qui, au cours de ses premières années d'existence, s'est révélée dynamique et a su se développer en créant une valeur ajoutée tant pour les organisations qu'elle abrite que pour la population en général. Avec son ouverture d'esprit et son professionnalisme, la CECAL est un maillon important de la sécurité du canton du Tessin.

Quelles sont les particularités du fonctionnement de la centrale et avec quelle structure et quel profil de personnel celle-ci est-elle gérée?

Le Système intégré d'aide à la conduite (SIAC), installé sur les postes de travail de la CECAL, permet aux opérateurs d'identifier immédiatement l'origine des appels d'urgence, de classer l'événement avec précision et de bénéficier d'une assistance dans les actions à entreprendre.

L'application ne se limite pas seulement à proposer le flux des mesures à adopter, mais suggère aussi les ressources à déployer sur la base des nombreuses informations disponibles, telles que les zones de compétence, l'emplacement et le type d'unités en service, l'équipement fourni aux unités et les connaissances/compétences des ressources. Combinée à la solution mobile (Mobile Responder), l'application fournit un aperçu permanent du statut et de la localisation des patrouilles présentes sur le territoire (qu'elles soient en voiture, à moto, à vélo ou à pied) et permet à ces dernières d'interagir avec la CECAL via une tablette / un smartphone.

L'application dans son ensemble permet donc à la CECAL d'assumer le rôle central qu'elle est appelée à jouer dans le déclenchement des premières mesures et des activités

d'assistance au front. La possibilité de connaître en permanence l'état et la localisation des patrouilles qui, à certaines plages

La CECAL, une réponse rapide et compétente en faveur de la population.

horaires, dépassent la soixantaine de policiers cantonaux et municipaux, et celle de disposer d'un outil facilitant l'activité des opérateurs de la centrale, conduit à une amélioration substantielle du service rendu aux citoyens ainsi qu'à une réduction des délais de réponse au profit d'une intervention rapide.

Le personnel de la CECAL est composé d'officiers de police, qui agissent en tant que chefs d'équipe et opérateurs de centrale. Ces derniers comprennent des policiers, des gendarmes et des inspecteurs qui suivent une formation obligatoire à la CECAL entre la sixième et la huitième année de service, ainsi que des assistants de police, c'est-à-dire du personnel civil spécialement sélectionné et formé pour faire face, dans l'urgence, aux événements les plus divers dans les domaines policier et des sapeurs-pompiers. Une chose unique en son genre est celle des assistants de police occupant le poste d'opérateur de centrale (117 et 118), ce dont seule la police cantonale peut se prévaloir au niveau cantonal et peut-être même en Suisse. En effet, ces assistants de police, sous la supervision du cadre responsable, expriment de manière autonome une compréhension du problème qui conduit au déclenchement des mesures d'urgence nécessaires et appropriées, assumant ainsi toutes les responsabilités que chaque cas impose. Le regroupement de ces différents professionnels au sein de la CECAL sur une base interdisciplinaire permet de créer l'échange nécessaire de connaissances, de sensibilité et de synergies opérationnelles entre «le front et le support» et conduit à la recherche constante de l'excellence opérationnelle.

Quels problèmes critiques, le cas échéant, avez-vous rencontrés lors de la mise en œuvre et comment les avez-vous résolus?

Les principaux points critiques rencontrés doivent être placés dans un contexte technique et de support technique aux opérations. On s'est rendu compte que la fonctionnalité et, en particulier, la stabilité de la technologie sont cruciales pour les opérations. Les dysfonctionnements, même minimes (par exemple une simple mise à jour d'une application ou d'un composant informatique standard qui n'est pas aligné sur les applications spéciales utilisées par la CECAL), peuvent avoir un impact important sur les opérations d'urgence ordinaires que les opérateurs de la CECAL doivent d'une certaine façon garantir de manière permanente. Il est donc particu-

lièrement important de pouvoir toujours compter sur un support technique et informatique rapide et compétent. La complexité technique et systémique croissante au sein de la CECAL a nécessité la définition et la création d'unités spécialisées dédiées au

Le Système intégré d'aide à la conduite est le moteur qui, conjointement avec le personnel spécialisé, fait bouger la CECAL.

seul support de la CECAL. Cette question, sous-estimée dans le projet initial qui a conduit à la création de la CECAL aujourd'hui basée à Bellinzona, a été traitée par la désignation d'un technicien en informatique en charge de la technologie CECAL dans le secteur de la police et, avec l'arrivée du 118, d'un autre collaborateur technique dédié en particulier aux aspects de lutte contre l'incendie dans le système d'aide à la conduite utilisé par la police cantonale.

Après la police cantonale et l'AFD qui, comme prévu, ont inauguré la CECAL en 2018, cela a été au tour des sapeurs-pompiers. Quand et comment s'est déroulée l'intégration de cette organisation?

Le numéro d'urgence des sapeurs-pompiers (118) ainsi que la compétence exclusive de réception des alarmes automatiques des pom-



La police cantonale du Tessin dans la Centrale commune d'alarme.

piers sont formellement arrivés à la CECAL en juillet 2020, ceci suite à une précédente résolution du gouvernement qui décrétait que la CECAL de Bellinzone était la seule centrale d'alarme officielle du Tessin. L'intégration de ces activités de lutte contre les incendies d'urgence au sein de la CECAL, qui sont prises en charge par des opérateurs de la police cantonale, a été assurée par un groupe de projet spécial placé sous le signe de la pluridisciplinarité.

L'important travail réalisé par le groupe de projet, notamment dans le domaine technique de la définition et de l'intégration des flux de travail des sapeurs-pompiers dans le système d'aide à la conduite de la police cantonale, a nécessité et nécessite encore un engagement important et constant de ressources spécialisées. Il s'agit d'un processus de mise à jour continue qui implique différents acteurs sous la coordination d'une commission

Un informaticien et un technicien assurent un suivi permanent du fonctionnement de la CECAL.

de qualité établie par la Convention sur la Centrale d'alarme des services du feu (118). Présidée par le responsable de la CECAL et composée de membres de la police cantonale, de techniciens et d'opérateurs, ainsi que de représentants de la Fédération des sapeurs-pompiers du Tessin (FPT), cette commission a pour but d'analyser les prestations fournies ainsi que de centraliser les demandes de développement et d'adaptation technique dans le domaine des logiciels.

L'arrivée de la Fédération cantonale tessinoise des services d'ambulance.

Contrairement à l'arrivée du numéro d'urgence 118, intégré dans les systèmes de la police cantonale et garanti par du personnel de police, l'arrivée du numéro d'urgence 144 en avril 2021 a impliqué un effort nettement moindre pour la police cantonale et s'est limi-

tée à de simples aspects logistiques et infrastructurels. Le numéro d'urgence 144 est en effet entièrement garanti par la Fédération cantonale tessinoise des services d'ambulance (FCTSA) par le biais de la centrale d'alarme et de coordination sanitaire Ticino Soccorso 144. Cette centrale a été installée de façon autonome au sein de la CECAL dans des espaces immédiatement adjacents à la salle des opérations qui abrite le 112, le 117, le 118 et l'OFDF. Bien que physiquement séparés, principalement pour des raisons de confidentialité et de protection des données, les opérateurs professionnels du 144 travaillent en contact étroit avec les autres spécialistes de la gestion de première intervention, bien sûr dans le respect total des rôles et des contraintes de secret que chaque activité impose. Il ne fait aucun doute que cette solution, déjà pratiquée sur le terrain dans le cadre d'interventions interdisciplinaires telles qu'accidents de la route ou incendies domestiques, présente des avantages considérables tant du point de vue opérationnel et de la ges-

tion (définition univoque des flux réciproques) que du point de vue du service offert à la population.

Comment évaluez-vous le fonctionnement de la CECAL après les premiers mois d'activité à plein régime?

Le changement, notamment en termes d'amélioration de la rapidité du déploiement des mesures d'urgence – coordonnées et concluantes – ainsi que de l'efficacité opérationnelle, est substantiel. Le fait de connaître physiquement les partenaires, de pouvoir parler face à face (et non en composant un numéro de téléphone) et aussi de comparer et de coordonner en temps réel les procédures et les activités à entreprendre, s'est avéré être la clé du succès sous la devise «partage et coordination». La police cantonale a pour tâche légale de coordonner les différents acteurs sur le terrain, notamment dans le cadre des activités pluridisciplinaires de première ligne dans le domaine de la protection de la population. Dans un premier temps, la CECAL était principalement chargée de la coordination des différents acteurs dans le domaine de la sécurité (police cantonale, police municipale et anciens gardes-frontière); dans une deuxième phase, cette coordination a été étendue au secours technico-opérationnel dans le domaine des sapeurs-pompiers (118) et finalement complétée par l'intégration du secteur sanitaire avec l'arrivée de Ticino Soccorso (144). Aujourd'hui, nous pouvons donc nous vanter d'avoir au Tessin un centre de compétences pour les organisations de première intervention particulièrement complet et à la pointe en Suisse.

Durant la phase la plus aiguë de la récente pandémie, on a souvent entendu parler du travail de l'État-major cantonal. La CECAL a-t-elle joué un rôle dans la gestion de cette crise?

La CECAL est l'excellence opérationnelle entre ceux qui sont en première ligne et ceux qui fournissent à ces derniers une assistance.

Que ce soit lors de la première phase ou durant les différentes phases aiguës, la CECAL a joué un rôle central dans la gestion de la pandémie. Si d'un côté elle a accueilli l'État-major cantonal et ses différentes cellules opérationnelles et, à un stade initial, l'activité de recherche de contacts, d'un autre côté, elle a constitué un point central, en particulier en ce qui concerne les demandes de la population

qui, naturellement confuse et déstabilisée par le contexte particulier, s'est non seulement tournée vers les hotlines fédérales et cantonales appropriées, mais aussi vers les numéros d'urgence pour obtenir des réponses compétentes et faisant autorité. Sans entrer dans les détails, il est possible d'affirmer que le nombre de demandes d'assistance reçues par les seuls numéros d'urgence 112 et 117 a augmenté de plus de 30% en 2020, avec une référence particulière au Covid-19.

Quels sont les futurs objectifs de la CECAL?

Avec ma récente nomination à la tête d'un autre secteur de la police cantonale, il appartiendra au futur responsable de la CECAL de définir, avec la direction de la police cantonale et les services partenaires, les futurs objectifs. De mon point de vue, il sera important de se concentrer sur l'optimisation et le développement dans le domaine technique ainsi que sur les aspects organisationnels. L'alignement et l'optimisation des flux et des procédures entre les différents partenaires de la CECAL sera également une activité à entreprendre. En effet, les agences disposent aujourd'hui de procédures partagées bilatéralement entre elles; avec le rassemblement physique de tous les acteurs de la gestion des urgences, il sera important de définir des procédures multilatérales qui impliquent simultanément les dif-

férentes agences afin de gagner encore en efficacité tant au niveau organisationnel qu'au niveau de la réponse aux citoyens.

La CECAL est une première suisse. Ce que l'on appelle un cas d'école. D'autres cantons sont-ils intéressés par la mise en place de ce type de structure?

Plusieurs cantons au nord des Alpes et quelques pays voisins se sont intéressés de près à l'ambitieux projet tessinois, à tel point qu'au cours de ses premières années de fonctionnement, à l'exception de la phase aiguë de la pandémie, la CECAL de Bellinzona a fait l'objet de nombreuses visites, institutionnelles ou non, visant à comprendre et à «sentir» ce qui se passe aujourd'hui au Tessin dans le cadre de la gestion des urgences au sein des organisations de première intervention.

Les visiteurs ont été particulièrement intéressés par l'aspect organisationnel et les solutions techniques adoptées, car si la «citadelle de la sécurité» est aujourd'hui une première en Suisse, ceci même dans le domaine technique, la police cantonale peut se vanter d'un record européen en ce qui concerne l'introduction pilote de certaines solutions mobiles dans le cadre du système intégré d'aide à la conduite, solutions qui, il y a quelques années encore, étaient l'apanage des seuls pays d'outre-Atlantique et qui, aujourd'hui, sont au contraire une réalité consolidée aussi bien au Tessin qu'en Suisse et en Europe. ←

La clé du succès est le partage et la coordination.