

**Commission de l'Intérieur, des Affaires générales et de la Fonction publique du**  
**Mercredi 23 octobre 2013 Après-midi**

**05 Question de Mme Valérie Warzée-Caverenne à la vice-première ministre et ministre de l'Intérieur et de l'Égalité des chances sur "le système d'appel d'urgence ASTRID" (n° 19614)**

05.01 **Valérie Warzée-Caverenne** (MR): Monsieur le président, madame la vice-première ministre, les appels d'urgence sont centralisés par le système ASTRID. Nous savons que la mise en place de ce système, qui devait apporter des améliorations en termes de traitement des demandes et de gestion des urgences, ne répond pas à toutes les espérances.

Le 16 juillet 2013, vous apportiez des informations relatives à ce sujet en réponse à la question de l'un de mes collègues sur les dysfonctionnements récurrents depuis deux ans. Nous avons pris bonne note de votre volonté de trouver des solutions avec les différentes parties intéressées.

Dans le même temps, vous vantiez le taux de couverture pour les véhicules mobiles, estimé à 99,96 %; pour les radios portables à l'extérieur des bâtiments, à 98,83 %, et regrettiez que celui à l'intérieur des bâtiments ne soit que de 85,75 %. Pourriez-vous nous donner des informations quant à la manière dont vos services estiment ce taux de couverture? Quels sont les critères objectifs utilisés pour ce faire?

L'arrêté fixant les critères auxquels doivent satisfaire les nouvelles structures a été adopté le 12 juillet 2013. Nous ne pouvons espérer que le nouveau logiciel mis sur pied par ASTRID réponde bel et bien aux besoins des applications de données. Néanmoins, compte tenu des perturbations quasi quotidiennes et du manque de confiance, pour ne pas parler de ras-le-bol des services d'urgence, comment vous êtes-vous assurée de l'efficacité du système prôné? Quel est le coût de ce nouvel investissement pour votre département?

Quelque dix jours après la commission de l'Intérieur susmentionnée, un article dans la presse locale namuroise évoquait une surcharge d'appels le 27 juillet 2013, à laquelle les services d'urgence n'ont pu faire face.

Dans la commune voisine de la mienne, l'échevin des travaux a fait appel au 112 pour venir dégager une route barrée par un arbre. Il a attendu près d'une heure au téléphone pour se tourner ensuite vers un autre service. Que penser de cette attente si cet appel avait concerné un cas de vie ou de mort?

Nous pouvons imaginer qu'il s'agit d'une situation exceptionnelle. Cela étant, disposez-vous de données chiffrées estimant le délai moyen d'attente pour les communications 112 des deux dernières années?

05.02 **Joëlle Milquet**, ministre: Monsieur le président, j'ai déjà répondu à plusieurs reprises à cette question. Madame Warzée, je rappelle que, selon une étude récente comparative internationale, il apparaît que le réseau ASTRID offre le nombre d'antennes relais au km<sup>2</sup> le plus élevé parmi neuf autres réseaux de communication nationaux destinés aux services de secours en Europe. Ce n'est pas pour autant que tout va bien, mais par rapport aux autres, nous sommes vraiment dans le top du top et l'élargissement de la couverture connaît évidemment des limites. Pour obtenir une couverture radio à l'intérieur des bâtiments de près de 100 % sur l'ensemble du pays, 1500 mâts au total seraient nécessaires.

J'ai pris un projet d'arrêt royal qui fixe désormais les critères déterminant les constructions et

les infrastructures au sein desquelles la couverture radioélectrique d'ASTRID doit être prévue. Il a été approuvé le 12 juillet 2013. Au-delà des performances technologiques, sur lesquelles on travaille, on a même établi des règles pour que tout nouveau bâtiment et tout bâtiment soit compatible avec le réseau ASTRID, notamment dans les grandes infrastructures, etc.

Il y a évidemment l'offre d'opérateurs du réseau mobile virtuel, qui est autofinancée à 100 % par ASTRID. Cette offre s'appuie sur les réseaux 3G commerciaux belges et permettra une application bien plus efficace encore.

En ce qui concerne les numéros 100 et 112, nous avons exigé un plan d'action qu'ASTRID nous a remis voici trois ou quatre semaines. L'ensemble des directeurs et techniciens du centre 112 l'analysent point par point pour vérifier s'il correspond aux problèmes de migration et aux problèmes technologiques rencontrés. Globalement, oui! Après quelques petites analyses techniques, ils vont se revoir et c'est ASTRID qui mettra en œuvre les adaptations technologiques aux différents outils des centres, ceci afin de résoudre la problématique des quelques bugs observés sur des zones de 30 kilomètres.

05.03 **Valérie Warzée-Caverenne** (MR): Madame la ministre, je vous remercie pour cette réponse. Notre objectif est identique: éviter que des événements comme ceux relatés précédemment et ce qui est arrivé le 27 juillet dernier dans une commune voisine de la nôtre ne se produisent plus. Les améliorations technologiques que vous venez de citer permettront, de toute évidence, d'éviter ce genre de situation.

*L'incident est clos.*