

## Appels et téléphonie

Urgences

La **circulaire n° 5708** concernant les systèmes téléphoniques permettant les appels de secours vient de paraître, elle a pour objectif de guider les responsables d'établissements sur les performances techniques que doit avoir le système installé ou à installer.

Il est important que les installations existantes répondent aux prescriptions de cette circulaire, le cas échéant, que les adaptations nécessaires soient réalisées afin que les objectifs recherchés soient atteints.

Les **OBJECTIFS** sont :

- Pouvoir atteindre les secours en toute circonstance via une installation téléphonique.



L'appel doit donc aboutir **même en cas de panne de courant.**

- Les secours doivent pouvoir **identifier immédiatement l'appel**, c'est-à-dire connaître l'adresse exacte du lieu de l'appel **et** le numéro de l'appelant pour pouvoir l'appeler en cas de nécessité.

Les GSM ne sont pas admis comme téléphones de secours - ils peuvent être utilisés « en complément » - mais **une installation fixe** (téléphonie filaire) **est obligatoire** pour permettre l'appel des secours.

### Pourquoi ne pas autoriser le GSM ?

- **Identification** : Appel par GSM moins facilement identifiable et localisable par les centres d'appels d'urgence, cause potentielle de retard de l'intervention.
- **Disponibilité** du réseau GSM, qui peut être saturé en situation de crise
- **Couverture** fluctuante (maintenance d'antennes, facteurs externes), ce qui pourrait entraîner l'impossibilité d'appeler les secours par GSM.
- **Autonomie** limitée (faiblement chargé, déchargé).



Quelques **DEFINITIONS** :

**Ligne filaire directe:** ligne téléphonique reliée d'une part à un poste téléphonique analogique filaire se trouvant dans l'établissement et d'autre part reliée au réseau téléphonique public via un câble **sans passer** par un central téléphonique ou autre système se trouvant dans l'établissement (décodeur ou box de l'opérateur par exemple).

**Cette ligne fonctionne en tout temps et est totalement indépendante de l'installation électrique de l'immeuble. Cette ligne fonctionne donc en cas de coupure de courant.**

Pour conserver les avantages précités, les téléphones d'urgence reliés à cette ligne ne peuvent être des appareils fonctionnant sur ondes radios comme les téléphones sans fil de type DECT ou autres.

**Téléphone en émergence :** Téléphone filaire analogique relié à un central téléphonique fonctionnant en cas de panne de courant pendant une durée déterminée en fonction du type de batterie installée.

Tant que ces batteries alimentent le central, les appels sont possibles par l'ensemble des postes de l'établissement (sauf restrictions locales) mais lorsque la fin de l'autonomie des batteries est atteinte, le central ne permet plus les appels que depuis certains postes spécifiques, appelés téléphones en émergence.

**Installation VOiP (ou « Voice over IP ») :** Installation utilisant la technologie internet.

Ces installations ne sont **pas admises pour l'appel des secours**. Si ce type d'installation est utilisé pour le trafic interne et externe à l'établissement, il faut prévoir un système filaire complémentaire pour l'appel des secours conforme à la présente note.

### DISPOSITIONS TECHNIQUES :

L'appel des secours doit être possible depuis les postes téléphoniques de l'installation :



En formant le **112 sans** composer préalablement le 0 ou tout autre chiffre ou symbole pour atteindre le réseau téléphonique externe.

Si des abus sont redoutés, il est important de savoir qu'il est possible de limiter les accès sortants de certaines lignes téléphoniques aux seuls numéros des services de secours et à d'autres numéros fixés à l'avance (112, médecin, hôpitaux, Direction, etc ...).

**Les appareillages, répartiteurs et câbles du réseau téléphonique destinés à l'appel des secours ne peuvent jamais être installés ou traverser des locaux présentant des risques particuliers d'incendie (chaufferies, réserves de produits inflammables, ateliers, cuisines, locaux archives, ...).**

Dans le cas où le câblage existant ne respecte pas cette disposition, il y a lieu de réaliser des modifications structurelles pour protéger le câblage : modification des trajets, câbles résistant au feu, protection des câbles, ...

### Si vous utilisez des centraux téléphoniques :

**!** Il est nécessaire de s'assurer que tous les téléphones fonctionnent en cas de panne de courant.

La durée minimale d'autonomie est fonction du type d'occupation (diurne : 4h, nocturne : 12h).



Pour pouvoir assurer le fonctionnement des installations en cas de panne de courant, il est nécessaire d'utiliser soit des **batteries** de secours soit un système de type **no-break** ou **UPS**.

**!** Il est impératif que le numéro affiché en sortie au centre 112 soit correct et que l'adresse du site soit bien identifiée pour que les services de secours puissent faire le lien entre le numéro d'appel, le site concerné et ses voies d'accès.

**Ceci sera à vérifier périodiquement par appel au service 112 via la (les) ligne(s) concernée(s).** On expliquera à l'opérateur du 112 qu'il s'agit d'un test.

Le nombre et l'implantation des postes téléphoniques permettant l'appel des secours doivent faire l'objet d'une analyse de terrain. Cette analyse tiendra par exemple de la situation de l'établissement, des risques d'incendie rencontrés, de la configuration des lieux,...

Dans ce but il est essentiel de disposer d'un schéma unifilaire de distribution des lignes entrantes, des lignes internes.

Les **MESURES A PRENDRE** par l'établissement seront :

Les **personnes ressources en cas d'urgence** (Direction, éducateurs la nuit dans les internats, ligne hiérarchique, concierge ...) doivent pouvoir disposer de téléphones fonctionnant en tout temps, même en cas de dépassement de l'autonomie des batteries alimentant l'éventuel central téléphonique, ceci de manière à pouvoir non seulement appeler les secours, mais également faire circuler l'information en cas de problème grave (ex : alerte à la bombe, fuite de gaz...).

- 1) Effectuer une analyse des procédures et moyens d'appel des secours existant sur base :
  - ✓ Des systèmes et procédures actuelles (indiquées notamment dans le **plan interne d'urgence** et le **dossier d'intervention**).
  - ✓ De l'analyse de risques qui a dû être réalisée.
  - ✓ Des dispositions reprises dans la **circulaire n° 5708**.



*Programmer les adaptations nécessaires en tenant compte de leur degré d'urgence.*

Ensuite modifier le **plan interne d'urgence** en tenant compte de ces nouvelles adaptations.

- 2) Signaler les postes téléphoniques :

- ✓ Afficher de manière visible les **numéros à composer en cas d'urgence** de même que les **consignes de sécurité** à proximité de ces téléphones.

- ✓ Les appareils téléphoniques permettant d'appeler les secours conformes à la présente note doivent être signalés au moyen d'étiquettes (de type DYMO) de couleur rouge : « postes de secours ».



*Ces appareils seront renseignés sur les plans d'évacuation.*



- 3) Contrôle et entretien des installations :

- **Tous les mois** : postes téléphoniques permettant l'appel des secours doivent être contrôlés et essayés.
- **Tous les ans** : vérification de l'appel vers le 112 et correcte identification par le 112 : numéro de l'appelant et adresse exacte du lieu de l'appel renseignés au centre 112.
- **Tous les ans** : vérification de l'appel vers le 112 et correcte identification par le 112 **avec l'alimentation principale coupée** : numéro de l'appelant et adresse exacte du lieu de l'appel renseignés au centre 112. **Vérification du fonctionnement des lignes en émergence** éventuelle en mesurant la durée réelle d'autonomie des batteries (coupure de l'alimentation principale puis attendre fin de décharge des batteries ou de l'UPS).

Il est indispensable de prévoir un contrat d'entretien de ces installations (contrat omnium par exemple).

Après chaque contrôle de l'installation téléphonique, le **registre de sécurité** sera complété et le **plan interne d'urgence** mis à jour le cas échéant.