

L'intelligence artificielle révolutionne la gestion des appels d'urgence au CTA-118

L'Établissement cantonal d'assurance (ECA) modernise son Centre de traitement des alarmes (CTA-118) avec le déploiement d'*OptiFire*, une solution d'intelligence artificielle innovante. Développé et géré totalement en interne, ce dispositif place notre Canton parmi les pionniers européens de la gestion des appels d'urgence.

Face à l'augmentation des sollicitations et à la complexité croissante des interventions, l'enjeu est de gagner en rapidité et en efficacité. *OptiFire* répond à ces défis en assistant les opérateurs en temps réel grâce à des technologies avancées telles que la reconnaissance automatique de la parole (ASR) et l'IA générative. Le système est capable d'identifier instantanément les situations critiques, de transcrire les échanges, de traduire des appels en langue étrangère et même de proposer des actions adaptées.

«Nous avons voulu créer une solution intégrée, capable de soutenir concrètement les opérateurs dans des situations où chaque seconde compte, explique Fabio Moscatelli, responsable du service des technologies critiques. *OptiFire* permet non seulement d'accélérer la prise de décision, mais aussi d'en améliorer la fiabilité grâce à une meilleure exploitation des données disponibles en temps réel.»

Le système a été conçu pour garantir une continuité totale du service, indépendamment de l'IA, tout en assurant la sécurité des données. Il est hébergé dans un environnement interne et aucune information n'est transmise à l'extérieur.

Bénéfices immédiats sur le terrain

« Nos opérateurs attendaient cette évolution, souligne Christophe Huet, responsable du CTA-118. L'interface est plus intuitive, plus rapide, et surtout mieux adaptée aux contraintes du métier. Le gain de temps est immédiat, et la mise en évidence automatique des informations clés permet de se concentrer sur l'essentiel : la gestion de l'urgence. »

Au-delà de la performance opérationnelle, *OptiFire* contribue également à améliorer les conditions de travail. En réduisant la charge cognitive et le stress liés à la prise d'appels critiques, l'outil apporte un soutien précieux à des professionnels soumis à une pression constante.

OptiFire a été mis en service début 2026 avec succès. Des évolutions sont déjà envisagées, notamment pour optimiser la gestion d'événements majeurs impliquant de nombreux appels simultanés, comme les catastrophes naturelles. L'ECA confirme ainsi son engagement en faveur d'une sécurité publique toujours plus efficace, en mettant l'innovation technologique au service de la population.

Liens :

- [Vidéo d'explication et présentation *OptiFire*](#)

Renseignements supplémentaires :

- Christophe Huet, responsable centre de traitement des alarmes CTA-118, +41 58 721 22 08
- Fabio Moscatelli, responsable service des technologies critiques, +41 58 721 23 51