

30 avr 2021 -10:19

La Centrale d'urgence 112 du Luxembourg est la première à être équipée d'une plateforme de dispatching supra-provinciale : un premier pas vers l'intégration de toutes les Centrales d'urgence et un meilleur service au citoyen

À partir du mardi 4 mai 2021, les opérateurs de la Centrale d'urgence 112 du Luxembourg seront les premiers à répondre aux appels d'urgence sur une nouvelle plateforme de dispatching supra-provinciale. Dans les prochains mois, les autres Centrales d'urgence 112 migreront également vers cette nouvelle plateforme de dispatching. À l'avenir, grâce à cette organisation supra-provinciale des Centrales 112, les personnes qui ont besoin de secours d'urgence pourront recevoir une assistance plus rapidement.

Aujourd'hui, les Centrales d'urgence 112 sont organisées au niveau provincial. Grâce à la plateforme de dispatching supra-provinciale, à l'avenir, une Centrale 112 pourra alerter et activer l'intervention des services de secours d'une autre province. Les bases de données des différentes Centrales 112 seront fusionnées en une seule base de données nationale et toutes les Centrales 112 utiliseront une cartographie unique et un système de téléphonie commun. Cette nouvelle organisation permettra de réduire les temps d'attente et l'envoi plus rapide des ambulances et des pompiers d'une autre province.

La ministre de l'Intérieur Annelies Verlinden : « *Après leur migration vers cette nouvelle plateforme de dispatching, les Centrales d'urgence 112 auront une vue globale des ambulances et des moyens des pompiers disponibles sur l'ensemble du territoire belge. Dans le même temps, les procédures de traitement des appels seront également uniformisées. Dans la pratique, rien ne change. Un appel au numéro d'urgence 112 est toujours d'abord réceptionné et traité par le site provincial compétent. Ce n'est que lorsque, par exemple, une Centrale d'urgence 112 est confrontée à une augmentation considérable des appels ou est temporairement indisponible en raison d'un problème technique que d'autres Centrales 112 peuvent immédiatement intervenir grâce à la nouvelle plateforme de dispatching* ».

La transition vers la nouvelle technologie a été préparée durant ces derniers mois par le personnel des Centrales d'urgence 112, de la Direction 112 du SPF Intérieur, du Service d'Aide Médicale Urgente du SPF Santé publique, de la SA ASTRID et des collaborateurs des fournisseurs de technologie CityGIS, Telenet et Proximus, afin que l'intégration dans la nouvelle plateforme de dispatching supra-provinciale puisse se dérouler sans encombre.

SPF Intérieur - Direction générale Sécurité civile  
Service Communication  
Rue de Louvain 1  
1000 Bruxelles  
Belgique  
+32 2 500 26 02  
<https://www.securitecivile.be>

Alain Delire  
Porte-parole (FR)  
+32 470 10 03 48  
[alain.delire@ibz.fgov.be](mailto:alain.delire@ibz.fgov.be)

Thomas Biebauw  
Porte-parole (NL)  
+32 471 50 06 94  
[thomas.biebauw@ibz.fgov.be](mailto:thomas.biebauw@ibz.fgov.be)