

11 mar 2022 -11:39

Centrale d'urgence du Limbourg : un nouveau système pour une meilleure prise en charge des situations d'urgence !

Depuis le 8 mars, la centrale d'urgence du Limbourg est intégrée dans la plateforme de dispatching supralocale.

Ce 8 mars 2022, la Centrale d'urgence 112 du Limbourg a migré vers la plateforme de dispatching supralocale. Après les Centrales d'urgence de Liège et du Luxembourg, c'est la troisième centrale à migrer vers cette nouvelle architecture. La ministre de l'Intérieur, Annelies Verlinden : « Grâce à la migration vers la plateforme de dispatching supralocale, il est désormais possible d'agir à bien plus large échelle qu'au niveau provincial uniquement. La migration a été effectuée à la demande de la commission d'enquête parlementaire instituée à la suite des attentats du 22 mars 2016. Elle permet d'améliorer non seulement le service au citoyen, mais aussi la collaboration entre les opérateurs de différentes provinces. C'est important, car derrière chaque appel d'urgence, il y a un citoyen en détresse qui doit recevoir une aide rapide et efficace. »

Le fonctionnement supraprovincial n'implique pas que les appels des citoyens aboutiront dans n'importe quelle centrale. Un appel au 112 sera toujours pris en charge, en premier lieu, par la centrale territorialement compétente. Si aucun opérateur n'est libre à ce moment-là dans cette centrale, l'appel sera transféré à un opérateur disponible d'une autre centrale de la même région linguistique.

Le nouveau concept a déjà prouvé son utilité et son efficacité. Peu après avoir migré, la centrale de Liège a été confrontée à une panne d'électricité. Grâce à la migration, la Centrale d'urgence 112 du Luxembourg a pu ouvrir plusieurs postes de travail spécifiquement consacrés au traitement des appels émanant de la province de Liège. Les opérateurs ont pu traiter efficacement les appels étant donné que les deux centrales avaient accès à l'ensemble des services des deux provinces.

Dans le courant de 2022 / début 2023, toutes les autres centrales 112 effectueront aussi la transition. Les centrales d'urgence 112 pourront dès lors collaborer et se prêter assistance intégralement au niveau supraprovincial.

Quant aux opérateurs des Centrales d'urgence qui viennent de passer au nouveau système, ils doivent encore s'habituer à ce changement. Les avantages de la migration sont néanmoins déjà visibles. Comme l'affirme un des opérateurs du Limbourg : « L'innovation, c'est toujours chouette et le système a énormément de potentiel. C'est une nouvelle façon de travailler, avec de nouvelles fonctionnalités et fonctions. Une formation en ligne nous a déjà mis sur la bonne voie. Pour chaque question posée, les responsables ou des spécialistes du système apportent une réponse appropriée. Je suis d'ores et déjà enthousiaste ! ».

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

Olivier Labarre
Porte-parole (FR)
+32 0478 66 87 94
olivier.labarre@ibz.fgov.be

Steven Vermeulen
Porte-parole (NL)
+32 471 66 85 63
steven.vermeulen@ibz.fgov.be