

05 avr 2022 -11:04

Centrale d'urgence de Namur : Un nouveau système pour une meilleure prise en charge des situations d'urgence !

Depuis le 29 mars, la Centrale d'urgence 112 de Namur est intégrée dans la plateforme de dispatching supralocale.



Le 29 mars 2022, la Centrale d'urgence 112 de Namur a migré vers la plateforme de dispatching supralocale. Après les Centrales d'urgence de Liège, Luxembourg et Limbourg, c'est la quatrième 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.

Johann Falque, chef de service au centre d'urgence de Namur, nous en dit plus sur la mise en œuvre du système : « *Je vois surtout des avantages dans le système. En Belgique francophone, Namur était la seule province à travailler sur le système de CAD, alors que ses collègues étaient sur le système CityGIS. Grâce à la migration, les systèmes seront uniformes et nous serons en mesure d'aider les autres centres en cas de besoin et vice versa. Cela présente également des avantages pour la formation de nos opérateurs. Ils reçoivent non seulement la même formation sur les questions médicales et les informations des pompiers, mais aussi désormais sur les logiciels. Le nouveau système est également plus facile et intuitif à utiliser. C'est aussi un atout : les procédures opérationnelles peuvent désormais être standardisées plus facilement. L'échange de connaissances entre les opérateurs de différents centres est également facilité. Je suis très 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>

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

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