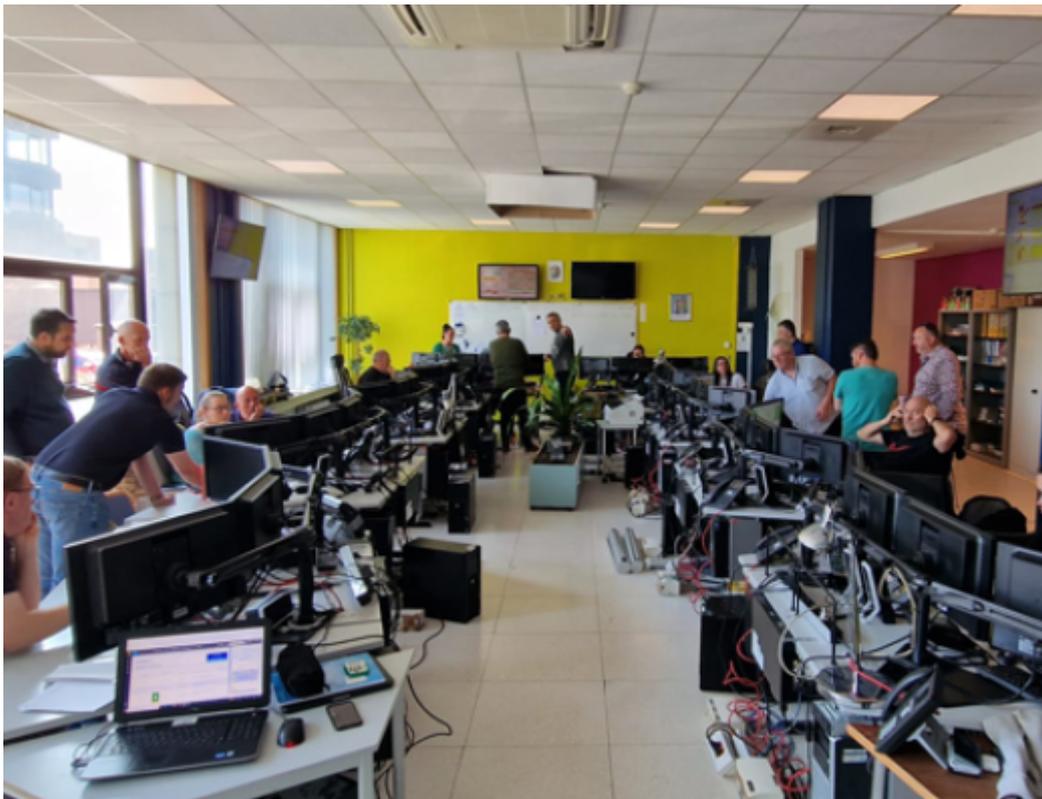


05 mai 2022 -15:11

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

Depuis le 3 mai, la Centrale d'urgence 112 du Hainaut a migré vers la plateforme de dispatching supralocale.

La centrale d'urgence 112 du Hainaut a migré le 3 mai 2022 vers la plateforme de dispatching supralocale. Après les centrales d'urgence de Liège, du Luxembourg, du Limbourg et de Namur, il s'agit là de la cinquième centrale d'urgence 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.

Les premières réactions à cette migration sont déjà positives. Xavier, chef de salle le jour de la migration, affirme que le nouveau programme va nous apporter de la rapidité. En effet, tout se retrouve sur la même application. Selon Marc, chef de salle, le démarrage fut difficile mais les démonstrations pratiques ont rapidement permis de dédramatiser. Le programme est plus ergonomique. Par ailleurs, un expert ICT indique que les semaines à venir seront consacrées à la vérification de la nouvelle base de données. Le chef de service, Daniel Jonas, explique que la centralisation de la base de données et l'uniformisation des procédures permettront une entraide efficace et sécurisée entre les différents sites des centrales d'urgence 112, ce qui devrait à terme être bénéfique pour la population.

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