

09 mai 2023 -16:09

Centrale d'urgence de Flandre occidentale : un nouveau système pour une meilleure prise en charge des situations d'urgence !

Depuis le 9 mai, la centrale d'urgence de Flandre occidentale est intégrée dans la plateforme de dispatching supralocale.



Ce 9 mai 2023, la centrale d'urgence 112 de Flandre occidentale a migré vers la plateforme de dispatching supralocale. C'est déjà la septième 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. 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 des 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 ne signifie pas que les appels des citoyens arriveront dans n'importe quelle centrale. Un appel au 112 sera toujours pris d'abord en charge 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 dans 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 consacrés au traitement des appels émanant de la province de Liège. Les opérateurs ont pu traiter efficacement les appels puisque les deux centrales avaient accès à l'ensemble des services des deux provinces.

Après la migration de la centrale d'urgence de Flandre occidentale, les deux dernières centrales qui n'ont pas encore basculé (Brabant flamand et Flandre orientale) le feront également encore cette année. Après ces dernières migrations, les centrales d'urgence 112 seront en mesure de collaborer et de se prêter assistance sur une base entièrement supraprovinciale.

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>

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

Damien Dermaux
Porte-parole (FR)
+32 498 57 99 28
com.scv-pcb@ibz.be