

26 Sep 2023 -16:06

Centrale d'urgence 112 du Brabant flamand : Un nouveau système pour une meilleure prise en charge des situations d'urgence !

Depuis ce mardi 26 septembre, la centrale d'urgence 112 du Brabant flamand est intégrée dans la plateforme de dispatching supralocale.



La centrale d'urgence 112 du Brabant flamand a migré vers la plateforme de dispatching supralocale. Il s'agit de l'avant-dernière province qui migrera vers cette nouvelle plateforme. 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.

Fournir une nouvelle technologie à une centrale de dispatching si cruciale nécessite une préparation très précise. Sur le plan technologique, c'est une pièce maîtresse qui permet de transposer toutes les

techniques et d'effectuer des tests préalables précis et suffisants. Les opérateurs doivent également être préparés à se mettre au travail avec les nouveaux moyens. Pour ce faire, ils ont entamé une formation via un module e-learning, suivi d'une formation sur le nouveau logiciel de dispatching.

Les nouvelles possibilités permettent d'alerter encore plus rapidement les services de secours, ce qui constitue finalement la préoccupation principale des centrales d'urgence. Plusieurs applications ont été développées à cette fin, notamment: les services de secours peuvent être alertés directement de la proposition d'intervention, différents opérateurs peuvent collaborer à une même intervention importante et une communication mutuelle entre les opérateurs est possible via une fonction de chat.

Mais la course technologique ne s'arrête pas là. Dans les années à venir, les programmes logiciels continueront à être améliorés et des technologies continueront à être mises au service des opérateurs dans l'exécution de leurs missions. L'enthousiasme pour s'y atteler est déjà là !

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](mailto:steven.vermeulen@ibz.fgov.be)

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