

► communiqué de presse

25.06.2012

**Centres d'appel 100/112 et 101 Namur
désormais sur un même site**

Correspondant: Thomas Biebauw**T:** 02 500 24 02**E-mail:** thomas.biebauw@ibz.fgov.be**G:** 0471 500 694

Le 25/6/2012, le centre de secours 100/112 (CS100/112) de la province de Namur a déménagé de la caserne de pompiers de la ville de Namur au centre de communication et d'information (CIC 101) de la police intégrée de Jambes. Dans la foulée, ce CS100/112 est également passé à la technologie CAD (Computer Aided Dispatching) d'ASTRID. Après la Flandre orientale et le Brabant flamand, la province de Namur est ainsi la troisième province dont le centre de secours se situe sur le même site.

Jean-Paul Charlier, responsable du CS100 Namur nous explique : "La réussite de cette migration est le fruit d'une collaboration exemplaire entre les équipes du Centre de secours 100/112, du CIC 101, du personnel d'Astrid et de l'équipe de projet 112 du Service public fédéral Intérieur."

Après un dernier contrôle, Belgacom a reçu l'autorisation le lundi 25/6 aux alentours de 9 h 30 pour transférer les lignes téléphoniques sur le nouveau site. Les opérateurs du CS100/112 ont déménagé sur le nouveau site de Jambes et y ont repris leurs activités sur les nouveaux postes de travail. Ces derniers mois, ils se sont préparés à la migration et ont suivi les formations nécessaires afin de pouvoir travailler avec la technologie CAD d'ASTRID. Pendant le déménagement proprement dit, une équipe supplémentaire d'opérateurs a été mobilisée pour prendre en charge les appels urgents entrants au numéro d'urgence 100/112 à partir de Namur.

Olivier Labbé, directeur médical-adjoint dans le Centre de Secours 100/112 : "La technologie CAD d'ASTRID permet de partager des fiches d'événements créées dans le CIC 101 avec les opérateurs du Centre de secours 100/112 et vice-versa. Cet échange est beaucoup plus efficace que le transfert par téléphone des informations nécessaires. En outre, les responsables du CS100 et du CIC 101 pourront désormais collaborer plus souvent et plus efficacement lors des interventions complexes ou à grande échelle, vu qu'ils se trouvent sur le même site."

Le déménagement et le passage à la nouvelle technologie CAD dans la province de Namur constitue une étape fondamentale pour la concrétisation du projet 112 et l'optimisation du numéro d'urgence 112 en Belgique. Une fois le projet 112 finalisé, un centre d'appels urgents sera présent dans chaque province, où tous les appels urgents destinés aux services d'incendie, des ambulances ou de la police seront traités.

CONTEXTE**Numéro d'urgence européen 112**

Le numéro d'urgence européen 112 peut être composé gratuitement partout en Europe pour demander l'intervention des services d'incendie, de l'aide médicale et de la police. En d'autres termes, tant les citoyens européens que les touristes qui visitent l'un des 27 Etats de l'Union européenne ne doivent retenir qu'un seul numéro. Ce dernier leur permet de contacter gratuitement tous les services de secours pour obtenir une aide urgente.

En Belgique, le gouvernement a décidé qu'une prestation de service optimale peut être assurée si les différents dispatchings se trouvent sur le même site dans chaque province et utilisent la même technologie. Concrètement, les centres d'appels urgents 100 (services d'incendie et aide médicale urgente) et 101 (aide policière urgente) doivent être regroupés. Toute cette réorganisation est nécessaire pour renforcer la collaboration et l'harmonisation entre services de secours et de sécurité, et pour pouvoir aider plus efficacement les personnes

qui en ont besoin.

En Belgique, le numéro 112 permet d'aboutir au CS100/112. Pour une intervention policière urgente, il est plus efficace de composer directement le numéro d'urgence 101.

Le projet 112 en Belgique

Le projet 112 est le fruit de la Directive « service universel »¹ de 2002 du Parlement européen et du Conseil. Cette directive laisse à chaque Etat membre la liberté d'organiser seul le service 112. En Belgique, il a été décidé que l'introduction du numéro d'urgence européen 112 se traduirait par des changements à plusieurs niveaux :

- Migration physique : déménagement du personnel des centres 100/112 et 101 d'une province sur un même site afin que celui-ci puisse travailler dans un même bâtiment. Concrètement, soit le personnel du 100 et du 101 déménage ensemble dans un nouveau bâtiment, soit le personnel du CS100 déménage d'une province dans les bâtiments du CIC de la province. Les opérateurs 100/112 et 101 traitent les appels à partir de ce site commun.
- Migration technologique : passage des centres d'appels urgents à la technologie de communication commune CAD (Computer Aided Dispatching) d'ASTRID. Une technologie de communication commune offre davantage de possibilités de collaboration et d'harmonisation.

CAD est l'acronyme de Computer Aided Dispatching. Il s'agit d'un logiciel de support des opérateurs lors du traitement des appels, de l'enregistrement des données, de l'alerte et de la mobilisation des moyens.

La migration physique et technologique des centres d'appel de Flandre orientale et du Brabant flamand a été réalisée en 2007 et respectivement 2009.

¹ Directive 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques.

