

30.05.2022

► Communiqué de presse

Centrale d'urgence d'Anvers : Une nouvelle technologie permet une alerte plus rapide

Correspondant: Sophie Simal

T:

E-mail: sophie.simal@ibz.be

G: 0476 902 765

Centrale d'urgence d'Anvers : Une nouvelle technologie permet une alerte plus rapide

La Centrale d'urgence d'Anvers a migré depuis le 23 mai 2022 à vers la plate-forme de dispatching supraprovincial.

Le 14 juin 2004, la Centrale d'urgence 112 d'Anvers a été la première centrale belge à lancer le logiciel de dispatching de CityGIS. Durant près de 20 ans, ce programme a soutenu nos opérateurs dans leurs missions, parfois difficiles, de mobiliser les secours. Au fil des ans, la Centrale d'urgence d'Anvers s'est familiarisée aux nombreuses fonctionnalités du programme tandis que de nouveaux besoins et attentes ont été développés et ajoutés.

Le logiciel a plus que prouvé son efficacité, il s'est avéré très stable et performant. Près de 20 ans plus tard, les Centrales d'urgence de CityGIS passent à l'étape suivante. Les Centrales d'urgence seront pour la première fois reliées entre elles au niveau national en une plateforme de dispatching supraprovinciale.

La ministre de l'Intérieur Annelies Verlinden explique les avantages du nouveau système. « Grâce à la migration vers la plateforme de dispatching supraprovinciale, il est maintenant possible de travailler bien plus que de manière purement provinciale. 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'aura aucunement pour conséquence que les appels des citoyens aboutiront dans une centrale de manière aléatoire. 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.

Équiper une Centrale d'urgence d'une nouvelle technologie nécessite une préparation méticuleuse. C'est un véritable défi d'adapter toute la technologie et d'effectuer au préalable des tests nécessaires. Les opérateurs doivent également être préparés à travailler efficacement 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.

C'était un peu exaltant, le 23 mai la Centrale d'urgence anversoise a fait le saut vers la plateforme de dispatching supraprovinciale.

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. Ainsi, les services de secours peuvent être alertés directement de la demande 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.

Cependant, la course à la technologie ne s'arrête pas là. Dans les années à venir, les programmes logiciels seront encore améliorés et l'accent sera mis en permanence sur les technologies susceptibles d'aider encore mieux les opérateurs dans l'exécution de leurs missions. L'enthousiasme est déjà là !

www.securitecivile.be

Vous ne souhaitez plus recevoir de communiqué de presse sur le thème de la sécurité civile (pompiers, centrale d'urgence, Protection civile) et que nous supprimions vos données ? Envoyez un e-mail à com.scv@ibz.fgov.be en indiquant « désinscription » dans l'objet du message.



Rue de Louvain 1 T 02 488 10 00
1000 Bruxelles F 02 488 19 54