

Les services d'urgence du Brabant flamand travaillent plus rapidement et plus efficacement à partir du nouveau site de Louvain

Les services d'urgence du Brabant flamand travaillent plus rapidement et plus efficacement depuis que le centre de secours 100 et la centrale 101 se situent sur le même site. Le passage à la technologie CAD Astrid commune et le regroupement physique des centrales 100 et 101 constituent des étapes nécessaires dans la migration vers le numéro d'urgence européen 112.

La ministre de l'Intérieur Annemie Turtelboom a investi 38 millions d'euros dans le projet 112. Durant les deux prochaines années, elle consacrera 14 millions d'euros à la migration des centrales 100 et 24 millions d'euros à la fédéralisation du statut des call-takers et au paiement des salaires et des primes. Le passage à la technologie Computer Aided Dispatch (CAD) A.S.T.R.I.D. commune et le regroupement physique des centrales 100 (services d'incendie et aide médicale urgente) et 101 (police) sont nécessaires à la mise en place du numéro d'urgence général 112. Fin 2012, ces migrations devront être achevées et les centrales d'appels de toutes les provinces opèreront depuis un site commun. A partir de 2013, la Belgique s'attèlera à la réalisation du numéro d'urgence général 112. Les appels aux 100 et 101 seront alors automatiquement transférés vers le numéro 112.

Après la Flandre orientale, Louvain est la deuxième province où une migration est réalisée. Maintenant que les centrales d'appels de la police, des services d'incendie et de l'aide médicale urgente sont centralisées sur un site unique et utilisent la même technologie, le service sera non seulement meilleur, mais aussi plus rapide.

“Avec la technologie de la plate-forme CAD A.S.T.R.I.D., les centres d'appels disposent de davantage de possibilités,” explique la ministre Turtelboom. “Grâce à une meilleure collecte des informations, l'on peut distinguer les appels urgents des appels moins urgents et savoir immédiatement quels moyens engager. Sur la base de ces informations, le système indique quel corps dispose de ces moyens, lequel peut être le plus rapidement sur place et donc lequel il est préférable d'envoyer. La migration d'une centrale de secours permet d'accroître l'efficacité, ce qui se traduit par un gain de temps et un service de meilleure qualité.”

L'importance de la migration d'une centrale de secours a été prouvée lors du drame qui s'est déroulé à la crèche Fabeltjesland à Dendermonde. “La centrale 100 située dans le centre d'appels de Flandre orientale qui a migré a reçu l'appel d'urgence. Comme il était question d'un couteau durant l'appel, la police a pu être également avertie immédiatement grâce à la technologie commune. Ils ont ainsi pu partir environ 3 à 4 minutes plus vite que d'ordinaire.”, explique la ministre Turtelboom.

La ministre Turtelboom souligne que l'Intérieur consent des efforts substantiels pour que les migrations ou le déménagement des services 100 et 101 se déroulent au mieux, surtout dans l'intérêt du personnel et de la sécurité des citoyens.

Les membres du personnel des centrales d'appels des services d'urgence exercent l'un des métiers les plus stressants. Des enquêtes relatives au stress menées auprès de la police et des services d'incendie ont révélé que les call-takers et dispatchers constituent un groupe très vulnérable, sensible au stress. Parce qu'ils assument une très grande responsabilité, mais reçoivent peu d'autonomie dans leur travail, ils sont confrontés à un risque accru de stress et de burn-out. Il importe dès lors que tous les membres du personnel des centres d'appels soient bien encadrés et travaillent dans un endroit bien équipé, comme c'est le cas dans le nouveau bâtiment situé sur le site Philips à Louvain.

Brabant flamand, Louvain : une étape majeure vers le 112

Historique et état de la situation

Lors du conseil des ministres des 30 et 31 mars 2004, il avait été décidé d'introduire le numéro européen unique 112 pour les appels d'urgence vers les services de secours, afin de se conformer à une décision de l'Union européenne.

Le numéro 112 sera implémenté de manière pluridisciplinaire, avec une scission du call-taking et du dispatching, et sur la base de la technologie CAD Astrid.

Dans le souci de garantir le secret professionnel, les autorités ont décidé que les appels seraient traités par des citoyens neutres (call-takers). Cette décision a conduit à l'adoption de la loi-programme du 9 juillet 2004.

Ensuite, lors du conseil des ministres des 30 et 31 mars 2004, il a été décidé de préparer les nouveaux centres d'appels de la police, qui étaient déjà équipées de la technologie CAD Astrid, pour fonctionner avec un call-taking et un dispatching distincts. Anticipativement aux "call-takers neutres" du projet 112, le call-taking ne serait pas pris en charge par des policiers, mais par des citoyens qui seraient recrutés et formés de manière pluridisciplinaire. Par ailleurs, cette approche s'alignait sur le thème du conseil des ministres, à savoir "plus de bleu dans les rues".

Après les projets pilotes d'Anvers et Liège (2003-2005), où la technologie TETRA fournie par la SA A.S.T.R.I.D. a été testée avec succès pour les services de secours non policiers, le conseil des ministres du 6 avril 2006 a consolidé davantage l'utilisation de la technologie CAD Astrid pour les migrations des CS 100.

La réalisation du numéro d'urgence unique européen 112, qui représente l'objectif final de ce processus, devra, à l'avenir, permettre à tous les citoyens européens d'accéder de la même manière aux services de secours. Avec un numéro unique et un appel unique, tous les services de secours seront activés, le cas échéant.

Il importe de souligner que le conseil des ministres du 6 avril 2006 a renforcé le plan par étapes 112. En vertu de ce plan, le projet 112 devrait être concrétisé en deux temps.

Dans une première phase, les centrales 100 provinciales et les CIC seront regroupés sur un site commun, et les centrales 100 basculeraient vers la technologie CAD. Par ailleurs, il a été décidé que la première migration (regroupement physique 100 + 101 + passage à la même technologie CAD Astrid) aurait lieu en Flandre orientale.

En mars 2007, le projet pilote de Flandre orientale a été achevé pour les migrations du CS 100. Le CS 100 et le CIC 101 sont désormais regroupés sur un même site situé Groedreef à Gand.

La migration en Flandre orientale a constitué une avancée majeure dans l'amélioration du fonctionnement des centres d'appels d'urgence. L'objectif consiste à améliorer la qualité du dispatching par discipline et plus particulièrement à permettre au dispatching médical de mobiliser également, à terme, d'autres moyens, en dehors des ambulances, du SMUR et de l'EIP dans la chaîne de l'Aide Médicale Urgente, et d'instaurer des techniques modernes telles que le Phone-CPR et les *pre-arrivals instructions*.

Lors du conseil des ministres du 17 juillet 2009, il a été décidé d'adapter la législation 112 et de créer pour les 11 centres du projet 112 un nouveau schéma organisationnel et fonder une agence 112. Le conseil des ministres a validé ces projets de migration accélérée.

Une fois les textes entrés en vigueur, les centrales 112 regrouperont les CIC 101 et les centrales 100, abritant ainsi deux fonctionnalités : le call-taking et le dispatching, ainsi que trois disciplines : l'aide médicale urgente, la police et les services d'incendie.

Ces disciplines relèvent toutes des compétences de la Ministre de l'Intérieur, avec une responsabilité partagée et un financement de la Santé publique.

En octobre 2009, la migration a eu lieu dans la deuxième province, à savoir le Brabant flamand. Le CS 100 et le CIC 101 ont été réunis sur un même site, à savoir le site Philips à Louvain. Les 100 et 101 se situent désormais au même endroit, contrairement à Gand où ils sont encore établis sur deux sites différents.

En quoi consiste cette migration concrètement ?

En Belgique, nous disposons actuellement de centres implantés à l'échelon provincial pour les secours urgents. Ces centres fonctionnent via deux numéros d'appel distincts, à savoir le 101 pour la police et le 100 pour les services d'incendie et l'aide médicale urgente.

Les appels vers le numéro d'urgence européen 112 sont traités par le CS 100 et, si nécessaire, transférés au CIC 101.

Dans le CIC Brabant flamand, comme dans d'autres provinces, la police utilise depuis un certain temps déjà le système A.S.T.R.I.D. Cette nouvelle méthode de travail offre de nombreux avantages. Grâce à l'ensemble du **support informatisé (CAD)**, la direction des opérations peut être assurée **de manière plus adéquate**.

Comme déjà mentionné précédemment, il a été décidé de procéder en une seule vague pour les services de secours non policiers (numéro 100 pour les services d'incendie et les appels médicaux d'urgence).

Dans le Brabant flamand, la centrale 100 a été déplacée vers le site Philips, où le CIC 101 avait déjà déménagé, et le centre provincial 100 des services d'incendie a basculé vers la technologie A.S.T.R.I.D.

Ce déménagement s'est poursuivi le 13 octobre 2009.

Il s'agit ici d'un basculement phasé des centraux téléphoniques PABX vers les centraux téléphoniques et CAD de A.S.T.R.I.D (Intergraph), et du basculement vers la radiophonie TETRA (A.S.T.R.I.D) pour tous les moyens susceptibles d'être engagés dans les secours non policiers.

Entre-temps, au niveau de la radiophonie, le SPF Intérieur a basculé les SMUR, EIP et ambulances 100 partout en Belgique, et donc également dans le Brabant flamand.

Le SPF Santé publique a également mis à disposition dans chaque centre 100 au moins un infirmier-régulateur pour la formation continuée et le coaching des préposés au niveau du contenu et promulgué des protocoles modernes de réglementation médicale, donc aussi dans le Brabant flamand.

En ce qui concerne le basculement à la technologie CAD d' A.S.T.R.I.D (Intergraph), il s'agit – dans une première phase de la migration – d'utiliser les possibilités offertes pour atteindre un même résultat, comme pour les centrales actuelles. Il ne s'agit donc pas de l'implémentation de nouvelles applications (par ex. l'utilisation d'une arborescence décisionnelle médicale informatisée ou autre). Ces nouvelles applications doivent encore faire l'objet d'évaluations préalables.

En vue de concrétiser le basculement dans le Brabant flamand et sous la direction du responsable de projet du SPF Intérieur, M. Jan Vandedrincx, en collaboration avec l'infirmier régulateur Willem Teerlinck, une startersteam a été créée, dont les membres ont été exemptés de leurs tâches ordinaires (il s'agit de préposés expérimentés, qui sont remplacés dans leur tâche, ainsi que d'un infirmier).

Le processus global des migrations est soutenu par un Groupe de gestion fédéral. Pour la structure et les coordonnées des personnes concernées, veuillez consulter l'annexe. Le Groupe de gestion fédéral est présidé par M. Frank Lippens qui agit en tant que modérateur, fonction pour laquelle un mandat lui a été confié par la Ministre de la Santé publique et la Ministre de l'Intérieur, avec l'approbation du Conseil des ministres.

Perspectives d'avenir

Ces migrations constituent une **préparation idéale** pour la **phase suivante**, à savoir le **regroupement des appels** (fusion des numéros 101 et 100 en 112).

Afin de préserver le secret professionnel, les appels qui aboutiront à l'avenir dans un centre d'appels intégré seront traités par des call-takers neutres. Au niveau de leur statut, ces personnes ne seront pas membres de la police, des services d'incendie ou du corps médical. La gestion des appels aux deux niveaux (call-taking et dispatching) doit aboutir aux avantages suivants : le filtrage des appels

superflus et non urgents, la gestion professionnelle des moyens disponibles et l'envoi simultané des services de secours.

Le dispatching policier restera inchangé et le dispatching de l'aide médicale urgente et celui des services d'incendie resteront – comme à l'heure actuelle – organisés dans un dispatching intégré. En revanche, les missions du dispatching des services d'incendie seront étendues afin d'offrir un soutien opérationnel adapté et performant aux zones de secours, tandis que le dispatching de l'aide médicale urgente élargira son offre de services en proposant des conseils à l'appelant, le "CPR Phone", etc.

Lors du pourvoi en personnel des centres d'appels de la police, il a été tenu compte de l'avenir. Dans les 11 centres d'appels provinciaux, le recrutement de 262 citoyens avait déjà été prévu sur un total de 826 collaborateurs. Une majeure partie de ces citoyens ont entre-temps été recrutés (après avoir réussi leur examen devant une commission de sélection composée de représentants de toutes les disciplines). Par ailleurs, les **calltakers** ont déjà bénéficié d'une **formation pluridisciplinaire**.

En 2007, le parlement avait décidé de "fédéraliser" les préposés communaux des centres 100. Ce point est actuellement en cours de discussion avec les syndicats et devra être concrétisé au cours de 2010.

Après la migration de la Flandre orientale et du Brabant flamand, les centres 100 restants seront migrés à un rythme accéléré : l'objectif consiste à réaliser la migration de 3 centres par an jusqu'en 2012. Dans certains cas, une solution définitive a été trouvée dans la cohabitation avec le CIC 101 ; dans d'autres cas, le déménagement est provisoirement en l'attente de la construction d'un bâtiment plus adapté pour accueillir les 2 services réunis.

| <i>Provinces</i> | <i>Planning des migrations</i> |
|---------------------|---------------------------------------|
| Anvers | 2010 (emplacement définitif) |
| Limbourg | 2010 (emplacement provisoire) |
| Namur | 2010 (emplacement provisoire) |
| Hainaut | 2011 (emplacement définitif) |
| Flandre occidentale | 2011 (emplacement définitif) |
| Luxembourg | Automne 2011 (emplacement provisoire) |

Pour les provinces de Liège et du Brabant wallon, mais également pour la Région de Bruxelles-Capitale, les solutions relatives aux bâtiments d'un site commun pour le CIC et le centre 100 n'ont pas encore été identifiées. C'est la raison pour laquelle ces migrations sont prévues pour 2012.

Lors du transfert de centres 100 vers la technologie ASTRID, le but recherché a été de regrouper tous les **services de secours policiers et non policiers** sur **le site le plus adéquat possible** et de préférence sur un même site, conformément à la décision du 6 avril 2006 (plan par étapes 112).

Un groupe de pilotage et une startersteam sont affectés à chaque province à migrer.

Quelques mots encore sur les collaborateurs

Aucune modification n'est apportée pour les dispatchers de la police, qui seront gérés par la police intégrée.

Les call-takers neutres restent gérés par le SPF Intérieur, mais avec la participation de la police pour les volets policiers de leur mission et du SPF Intérieur pour les volets liés à l'exercice des missions relatives à l'AMU. Une attention accrue sera accordée à la prévention du stress et à l'approfondissement des connaissances d'autres langues.

C'est également au sein du SPF Intérieur que les préposés des centres 100 seront "fédéralisés" avec la participation du SPF Santé publique pour les aspects liés à l'exercice des missions de l'AMU.

Cette participation de la Santé publique est la conséquence logique du principe de l'autorité fonctionnelle dans chaque discipline : la ministre de la Santé publique est le chef fonctionnel du call-taking et du dispatching de l'aide médicale urgente, et la ministre de l'Intérieur est l'autorité fonctionnelle du call-taking et du dispatching de la police et des services d'incendie.

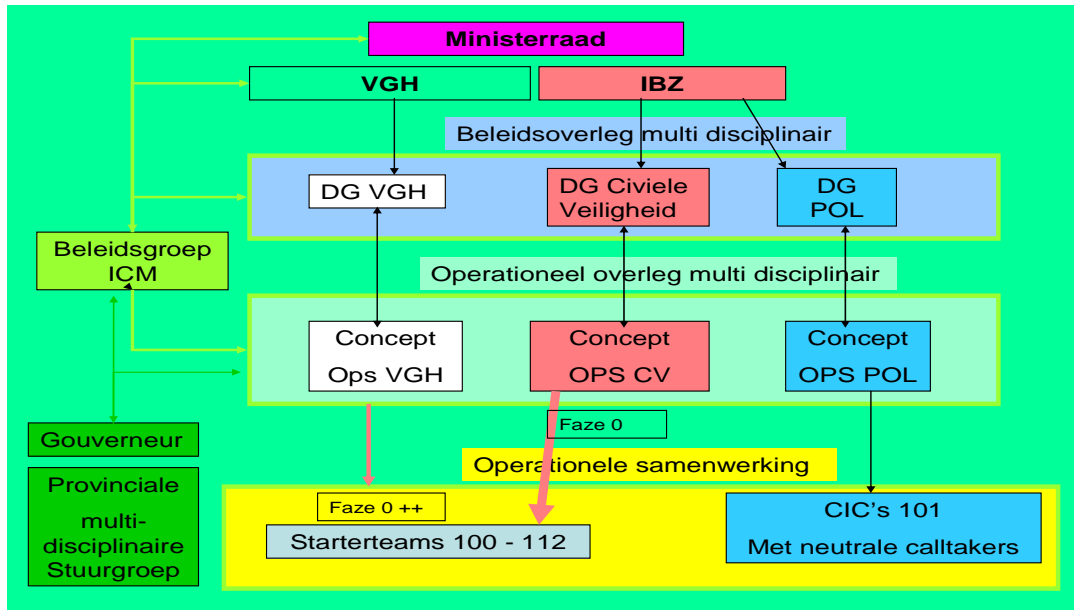
Pendant tout le déploiement de ce plan par étapes, l'attention nécessaire sera accordée à la concertation avec les collaborateurs actuels et les mesures de transition requises seront élaborées.

Pendant la première phase de la migration, à savoir lors du basculement vers la technologie ASTRID où les fonctionnalités des actuelles centrales 100 seront reprises, il n'y aura aucune conséquence pour le personnel (les préposés), excepté le fait que celui-ci exécutera les processus existants avec la nouvelle technologie CAD. Les formations attireront tout particulièrement l'attention sur ces répercussions.

Pour la deuxième phase du projet, où les tâches du call-taking et du dispatching seront séparées dans le CS 100 (pour la police, ce fonctionnement est déjà séparé), qui est prévue à partir de 2012, nous devons encore évaluer les besoins en personnel, tant pour les tâches des call-takers neutres que pour celles des dispatchers respectifs. Dans tous les cas, les préposés actuels de la centrale 100 auront la possibilité d'adhérer à l'une ou l'autre fonction et les mesures transitoires nécessaires seront prévues afin de faciliter cette transition. Chacun d'entre eux se verra donc attribuer une place dans le cadre du nouveau projet et leur expérience au sein de l'actuelle centrale 100 constituera une valeur ajoutée pour la réalisation du projet.

Communication – Annexe Groupe de gestion fédéral ICM 112

Structure



Traduction de l'encadré :

Conseil des ministres

SP - IBZ

Concertation politique pluridisciplinaire

DG SP - DG Sécurité civile - DG POL

Groupe de gestion ICM - Concertation opérationnelle pluridisciplinaire

Concept Ops SP - Concept Ops SC - Concept Ops Pol

Gouverneur

Phase 0

Collaboration opérationnelle

Groupe de pilotage pluridisciplinaire provincial

Phase 0 ++

CIC 101 avec calltakers neutres

Starterteams 100 – 112

Coordonnées des acteurs

Pour la Ministre de l'Intérieur : M. Carlos De Troch et Mme Vran Sran

Pour la Ministre de la Santé publique : Dr. Lambert Stamatakis

Concertation politique pluridisciplinaire :

Sécurité civile: M. Jérôme Glorie, directeur général et M. Marc Looze, conseiller général

Police : M. Fernand Koekelberg, commissaire général - Délégué à Mme. Greet Spiessens

Santé publique : M. Michel Van Hoegaerden, directeur général

Concertation opérationnelle pluridisciplinaire (les gestionnaires de projet)

Sécurité civile : M. Jan Vandedrinck: Jan.Vandedrinck@ibz.fgov.be

Police : M. Wim Liekens: pia.fedpol@advalvas.be

Santé publique: M. Michel Van Hoegaerden: Michel.VanHoegaerden@health.fgov.be

Tous font partie du Groupe de gestion fédéral ICM 112 sous la présidence de :

M. Frank Lippens: frank.lippens@azstvdinze.be

La place de la Belgique dans le projet européen 112

Une évolution évidente vers le 112 en Europe

L'Europe promeut systématiquement le numéro 112 et l'objectif consiste à permettre aux citoyens européens souhaitant contacter les services d'urgence d'avoir une idée claire à ce sujet.

Le 112 est déjà accessible depuis longtemps pour tous les citoyens des Etats membres européens. Toutefois, comme chaque pays pouvait organiser seul le traitement des appels 112, des différences sont apparues entre les Etats membres. De nombreux pays, dont la Belgique, ont encore leurs propres numéros d'urgence à côté du 112, tel que le 100 (services d'incendie et aide médicale et le 101 (police) chez nous. En Belgique, le numéro 112 est pris en charge par les centrales 100.

Ces dernières années, une tendance se dégage dans le traitement des appels d'urgence européens, où plusieurs pays souhaitent intégrer les services de secours qui prennent et traitent les appels d'urgence dans un centre d'appels commun au niveau régional. La Belgique organise ce type de centre d'appels au niveau provincial.

Chaque Etat membre organise les secours d'urgence selon une méthode déterminée historiquement, où les trajets d'évolution vers des centres d'appels communs pour les services d'incendie, l'aide médicale urgente et la police, et une évolution possible vers un numéro d'urgence 112 unique, sont réalisés selon différents modèles d'organisation.

Des experts gestionnaires de projet comparent régulièrement ces modèles au niveau international afin de tirer des leçons des trajets appliqués dans les Etats membres.

Les défis sont énormes

Quelques pays, parfois limités à des régions, ont déjà procédé à la réalisation de centres d'appels communs (Finlande, Pays-Bas, Madrid), mais souvent en regroupant tout simplement les disciplines au même endroit.

Certains Etats membres envisagent un projet, tandis que d'autres n'y songent pas encore. Parfois, le traitement des appels d'urgence des différentes disciplines n'est pas du tout synchrone.

Si l'on veut aller au-delà du simple regroupement physique des différentes centrales d'appels, la réalisation des centres d'appels communs comporte des défis énormes:

- Défis techniques : le traitement des appels d'urgence ne peut être optimisé que si les différentes disciplines peuvent organiser leur collaboration concrètement sur une même plateforme technologique.
La Belgique a opté pour la technologie 'computer aided dispatching' (CAD) d'A.S.T.R.I.D, basée sur le système américain Intergraph.
La technologie belge se distingue en Europe parce que tous les centres d'appels sont liés, ce qui permet une coordination rapide au-delà des frontières provinciales.
La police, qui a été la première à mettre en service cette technologie, a ainsi déjà pu retrouver plusieurs fois des malfaiteurs en fuite qui roulaient d'une province à l'autre. Si tous les services de secours travaillent avec la même technologie, les informations peuvent s'échanger rapidement, ce qui est primordial dans les situations d'urgence.
Un autre défi technologique est le déménagement d'une centrale d'urgence, sans interruption des secours urgents. Au niveau des infrastructures également, les sites existants doivent être étendus, réaménagés et parfois entièrement construits.
- Défis humains : si un seul numéro d'appel existait, les call-takers chargés de prendre ces appels doivent disposer de connaissances suffisantes de toutes les spécialisations. Ils doivent donc aussi être correctement formés. A ce niveau également, la technologie peut jouer un rôle de support, mais elle est encore en pleine évolution.
- Défis organisationnels et culturels : l'organisation de tels dispatchings n'est économiquement justifiée qu'à un niveau suffisamment central. Une centralisation des services existants, de plus en plus visibles dans toutes les organisations, rencontre toujours une certaine résistance au sein des organisations. Il n'est pas toujours aisé de garder le caractère propre et l'expertise

pour les différentes disciplines. Les projets exigent donc une gestion particulière du changement.

- Défis opérationnels et de processus : pour aboutir à une amélioration réelle il est indispensable d'analyser en profondeur le fonctionnement actuel des services, d'optimiser et aligner les processus des différentes disciplines. Une grande expertise est nécessaire à cet effet.

Attention majeure accordée au projet belge en raison de son approche particulière

Vu l'importance des secours d'urgence, les disciplines concernées, chargées du secours d'urgence, souhaitent avancer, mais pas trop vite. En effet, une démarche erronée pourrait avoir des conséquences majeures pour les secours d'urgence. Dans quelques projets menés à l'étranger, cela semble avoir déjà été le cas. Nombre d'équilibres y ont été rompus, entraînant des problèmes. Il importe dès lors de consolider de nouveau le fonctionnement après chaque modification de processus.

Le projet belge est particulier parce que la réflexion y est processuelle et porte sur le mélange des différentes disciplines, sur un site unique, dans un même espace, avec la même technologie. L'attention européenne pour le projet 112 en Belgique est dès lors grande, également dans les Etats membres qui sont déjà plus avancés dans leur évolution.

Le projet ne sera une réussite que si les partenaires travaillent ensemble, en respectant la particularité de chaque discipline, et en continuant à placer l'aide au citoyen au cœur de leur approche.

Le secteur des télécoms doit s'atteler à la création du SMS pour malentendants

Pour les sourds et malentendants, il n'est pas évident d'avertir les services de secours. Un SMS combiné à une localisation GSM pour tous les citoyens en détresse doit résoudre ce problème. Le secteur des télécoms doit s'y atteler rapidement afin d'améliorer sensiblement les secours.

Le problème de l'accessibilité des secours d'urgence pour les sourds et les malentendants est connu depuis longtemps et tient à cœur les services de secours.

Ces derniers souhaitent prendre très à cœur les mesures qu'il y a lieu d'adopter pour résoudre ce problème, comme l'Europe l'impose par ailleurs. En effet, au niveau européen, les experts du 112, du 100 et du 101 sont actifs pour veiller à ce que les solutions adéquates soient mises en œuvre.

L'Europe prescrit un certain nombre de mesures, mais n'a pas encore établi une réglementation imposant aux opérateurs télécoms les contraintes nécessaires de réalisation. Sous la pression, une directive universelle en la matière a été adoptée ce mois-ci.

En effet, sans intervention auprès de ces opérateurs, il serait impossible d'aboutir à des solutions efficaces et sûres.

Il était dès lors nécessaire de réaliser au cours des dernières années un projet, en concertation avec le secteur des télécoms. Les autorités ont déjà adapté le cas échéant la législation belge pendant ce complexe processus de concertation et de décision, afin de pouvoir arracher une solution finale au secteur des télécoms.

Concrètement, une solution sûre implique que les garanties nécessaires peuvent être données, en vertu desquelles la personne en détresse est, en cas d'un appel d'urgence, localisée de manière rapide et efficace et ses besoins sont connus afin de pouvoir être aidée de manière adéquate.

L'expérience nous apprend qu'un SMS, ainsi qu'une application e-mail, ne sont pas les moyens techniques adéquats pour la communication d'urgence. En effet, ces techniques ne garantissent pas une réception immédiate des messages.

En outre, à l'heure actuelle, les services d'urgence ne peuvent pas localiser les appels et/ou messages de GSM, entraînant ainsi un retard au niveau du traitement.

Si le secteur des télécoms était prêt à résoudre rapidement cette problématique, le projet aurait pu se trouver déjà à un stade avancé. La pratique nous a néanmoins montré que l'on ne peut obtenir de résultats qu'en instaurant une réglementation contraignante.

Après une première tentative en 2008 d'imposer le principe de la localisation par les opérateurs télécoms¹, il s'est avéré que l'on exigeait également une solution budgétaire. En collaboration avec le collègue des télécommunications la loi télécoms a par conséquent été amendée en juin 2009². Cet amendement nécessite encore les arrêtés d'exécution nécessaires qui sont attendus pour la fin de cette année. En ce moment, nous partons du principe qu'il n'y a plus d'arguments juridiques empêchant le secteur des télécoms de procéder à cette réalisation.

Toutefois, l'on examine en permanence les initiatives susceptibles d'accélérer une solution. A l'heure actuelle, c'est notre volonté ferme, pour autant que le secteur des télécoms affiche sa volonté de coopérer, d'obtenir à la fin de l'année prochaine les premiers résultats au niveau de la localisation. Cette solution sera évidemment mise au profit de toute personne en détresse.

Il convient d'adapter la technologie de nos centrales d'urgence à la possibilité de localisation, d'une part et, d'autre part, à la possibilité de réception de SMS. Le premier aspect est compris dans la

¹ Arrêté royal portant des dispositions pour la fourniture de données de localisation pour des appels d'urgence émanant de réseaux mobiles conformément à l'article 107, §3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques du 27 avril 2007 (MB 12.07.2007)

² Modification de la loi portant des dispositions diverse en matière de communications électroniques du 18 mai 2009 (MB 04.06.2009)

solution cherchée avec le secteur des télécoms. En ce qui concerne les SMS, la bonne volonté d'un ou de plus d'opérateurs télécoms sera sans aucun doute nécessaire.

Les discussions techniques et budgétaires en la matière devront avancer, en collaboration avec le collègue des télécommunications. Les concertations sont en cours, mais il y a lieu de développer encore des les solutions concrètes.

Aboutir maintenant à une solution SMS rapide et non efficace ne ferait qu'hypothéquer la réalisation d'une solution définitive et sûre. Toutefois, cela ne signifie pas qu'il n'y a plus lieu de chercher une solution définitive visant à améliorer le plus rapidement possible les secours d'urgence pour tous de manière générale, et pour les sourds et malentendants en particulier.

Vu l'intervention dans les réseaux des opérateurs télécom, l'on songe en premier lieu à une solution pour les GSM des sourds et de malentendants identifiés au préalable. Ultérieurement, l'on pourrait éventuellement examiner dans quelle mesure ce groupe prioritaire d'utilisateurs pourra être élargi. Eu égard à l'importance des communications parlées entre la personne en détresse et l'opérateur de la centrale d'urgence, il n'est pas souhaitable d'accepter structurellement la solution SMS comme variante de communication.

Lorsque l'on songe à d'autres exemples, en Europe également, ces initiatives sont évidemment louables, mais avec les risques que celles-ci comportent, parce que les conditions mentionnées ne sont pas remplies. Même pour le projet Reach 112, que l'Europe promet en ce moment comme étant un projet permettant de traiter les appels de sourds et de malentendants, les contacts ont révélé que l'on ne sait pas actuellement comment réaliser la localisation, alors que celle-ci est considérée comme un élément indispensable.

Le projet belge est aussi suivi de près par d'autres experts européens qui souhaitent savoir si, en Belgique, nous parvenons à remplir toutes les conditions préalables en matière de sécurité. Le projet 112 qui est en cours en Belgique met tout en œuvre pour réussir et aider chaque appelant en détresse dans les meilleures conditions.

ASTRID : la communication au service de la sécurité

La SA A.S.T.R.I.D. est un opérateur télécoms pour tous les services belges de secours et de sécurité. Nous offrons essentiellement 3 services de communication :

→ **La radiocommunication** via un réseau radio digital national destiné aux communications de voix et de données, basé sur la norme européenne TETRA (TErrestrial TRunked RAdio). Tous les services de police, corps de sapeurs-pompiers, l'aide médicale urgente et toute une série d'autres services en Belgique sont reliés au réseau radio ASTRID.

→ **Le paging (sémaphonie)** via un réseau national digital de paging pour envoyer des messages de paging en Belgique. Ce sont principalement les services d'incendie, la protection civile et les services médicaux qui utilisent le paging ASTRID pour appeler leur personnel en cas d'incident.

→ **Centres d'appels provinciaux et locaux** via un réseau de onze centres d'appels provinciaux (ou Centres d'Information et de Communication - CIC) qui prennent les appels de secours et assurent le dispatching des équipes sur le terrain.

La plate-forme ASTRID compte aujourd'hui plus de **60.000 utilisateurs** et **52.000 terminaux** sont reliés au réseau.

Les services ASTRID constituent la clé d'une communication aisée, fiable et efficace au sein des et entre les différents services de secours et de sécurité.

Le centre d'appels pluridisciplinaire

Le centre d'appels provincial du Brabant flamand est le deuxième centre d'appels en Belgique qui traite les appels d'urgence destinés à la police et les appels d'urgence destinés aux services d'incendie et aux services médicaux. Chaque appel vers les numéros d'urgence 100, 101 ou 112 en Brabant flamand aboutit désormais dans un seul et même centre d'appels pluridisciplinaire. Un grand avantage pour la sécurité publique et les secours au citoyen.

Onze centres d'appels provinciaux

ASTRID met 11 centres d'appels provinciaux à la disposition des services de secours et de sécurité – un dans chaque province et un dans la Région de Bruxelles-Capitale.

Ces centres d'appels informatisés sont de véritables fleurons technologiques. Les postes de travail dans le centre d'appels sont reliées :

- au central téléphonique où aboutissent les appels d'urgence
- au système de radiocommunication des services de secours et de sécurité
- à un réseau informatique local doté de banques de données contenant toutes les informations opérationnelles (ASTRID-CAD ou Computer Aided Dispatching)
- un affichage cartographique détaillé de la position de l'appelant sur la carte ; avec ajouts et mises à jour périodiques

Le dispatcher dispose ainsi d'un outil totalement intégré lui permettant de prendre les appels, les dispatcher et assurer le suivi des événements. Par ailleurs, il peut apporter un soutien aux équipes sur le terrain : déterminer la position des incidents, jalonner un itinéraire, fournir des informations complémentaires, appeler des renforts, etc.

Dans un premier temps, les centres d'appels n'étaient utilisés que par les services de police. L'un après l'autre, les centrales 100, qui traitent les appels destinés aux services d'incendie et à l'aide médicale urgente, passent également à la technologie de centre d'appel d'ASTRID. Après la Flandre orientale en 2007, c'est donc à présent le tour du Brabant flamand. A partir de 2010, trois centrales 100 basculeront chaque année vers le système CAD ASTRID.

Migration Louvain : neuf mois de préparation

Neuf mois de préparation auprès d'Astrid ont précédé la migration du CS-100 du Brabant flamand, pendant lesquels des consultations intenses ont été organisées avec toutes les parties prenantes (SPF Intérieur, SPF Santé publique, Police fédérale).

ASTRID et ses fournisseurs ont consacré 650 journées de travail à cette migration.

Les efforts consentis par ASTRID se situaient principalement à trois niveaux :

Mise à niveau logicielle

Afin de répondre au mieux aux besoins fonctionnels des centres de secours 100, une adaptation profonde du logiciel du CAD ASTRID était nécessaire. Le nouveau logiciel contient toute une série de nouvelles fonctionnalités et est maintenant aussi installé de manière systématique dans les autres dix centres d'appels.

Nouveau matériel et sécurisation

- Le centre d'appels de Louvain a été équipé de nouveau matériel en vue de la migration (postes de travail, serveurs, etc.).
- L'année dernière, la téléphonie a été rendue redondante : si la ligne téléphonique vers le centre d'appels est coupée, les communications téléphoniques sont déviées automatiquement via le centre d'appels dans une province voisine.
- Au niveau de l'électricité également, l'ensemble de l'installation (armoires électriques, circuits, alimentation, ...) a été réalisée en double.

Soutien du personnel

Avant le basculement, ASTRID a développé dans les locaux du centre d'appels une unité complète d'entraînement. Celle-ci était disponible pour la saisie de toutes les informations opérationnelles des services d'incendie et de l'aide médicale urgente dans la banque de données. Cette unité a évidemment été utilisée aussi pour apprendre au personnel du CS 100 à travailler avec le nouveau logiciel.

Résultat : un secours plus efficace et de meilleure qualité

Un centre d'appels pluridisciplinaire où aboutissent tous les appels d'urgence pour toutes les disciplines et où ces appels sont traités à partir d'un site unique offre plein d'avantages :

- **Une meilleure coordination générale** : grâce à l'utilisation d'une seule plateforme et l'élimination de la distance physique, l'échange des informations est plus rapide et plus sûr, entre les disciplines, mais aussi entre les différents CIC, ce qui se traduit par un traitement plus efficace des appels d'urgence
- **Une plus grande fiabilité** des systèmes grâce à l'équipement puissant et double du système CAD ASTRID.

La Régie des Bâtiments inaugure la centrale de télésurveillance des services de secours du Brabant flamand

L'inauguration de la centrale de télésurveillance générale pour le traitement des appels 100 et 101 des services d'urgence de la province du Brabant flamand a lieu le vendredi 27 novembre 2009 à Louvain. Sur le « Philipssite », la Régie des Bâtiments loue 1 594,36 m² de bureaux et locaux spécifiques.

Le service d'appel d'urgence 100 – service qui dépend de la Sécurité civile (SPF Intérieur) - était auparavant logé à la caserne des pompiers de Louvain. Le service d'appel d'urgence 101, géré par la police fédérale, était hébergé à l'hôtel de police situé sur le « Philipssite » à Louvain.

La centralisation des deux services en un seul lieu s'avérait nécessaire pour différentes raisons. Il a donc été décidé de réunir les deux centrales de télésurveillance des services d'urgence dans l'immeuble Ubizen sur le « Philipssite » 5/4 à Louvain.

Cette centralisation augmente l'efficacité et la fonctionnalité des deux services, ce qui est favorable au citoyen. L'objectif final étant de fusionner les deux centrales de télésurveillance en un seul numéro d'appel et d'évoluer vers une centrale de télésurveillance intégrée (nouveau numéro d'appel 112 qui sera le même pour tous les pays européens).

Les bureaux loués se situent à proximité du Centre administratif fédéral où se trouvent les techniques ASTRID. Le choix d'héberger cette centrale de télésurveillance commune au sein du bâtiment Ubizen est un choix logique.

La Régie des Bâtiments a fait exécuter des adaptations aux locaux loués afin de répondre aux besoins spécifiques concernant les centrales de télésurveillance. Des travaux ont été exécutés dans les domaines de l'électricité, HVAC, la prévention incendie, la sécurité (contrôle d'accès, sas, locaux de surveillance, portes de sécurité...) et de la télécommunication (local server, local de concentration, vidéophone, voix et données, etc.). L'espace loué a été aménagé de façon modulaire.

Fiche technique

Propriétaire : Campus Parkpoort NV

Locataire : Régie des Bâtiments (pour les besoins de la police fédérale et du SPF Intérieur)

Utilisateur : police fédérale (numéro d'appel 101) & la Sécurité civile (numéro d'appel 100)

Surface pour bureaux louée : 1 594,36 m²

Espace logistique loué : 150,5 m²

Délai de location : 18 ans

Loyer annuel : 313 631, 42 € (les 9 premières années), ensuite 258 175,78 €

Johan Vanderborgh,

Porte-parole

*

*

*

La Régie des Bâtiments assure l'hébergement des fonctionnaires fédéraux dans une optique qualitative ainsi que la préservation du patrimoine architectural fédéral. Respect du client, flexibilité et efficacité sont ses trois valeurs-clés. Le parc immobilier géré en propriété atteint les 1 008 bâtiments (environ 4,9 millions m²) et celui des locations est de 532 bâtiments (environ 2,8 millions m²). La réalisation de chaque projet est toujours le fruit d'une collaboration couronnée de succès entre les différents partenaires.

Grâce à la qualité de sa prestation de services et à son savoir-faire unique et spécifique dans le domaine de la construction, de la restauration et de l'immobilier, la Régie des Bâtiments est la partenaire de référence de l'Etat fédéral en matière immobilière.