

Secretariat du Gouverneur
 de la Province de Liège
 COURRIER TRANSMIS A

Monsieur le Gouverneur Hervé Jamar
 Place Notger 2
 4000 Liège

- M. Le Gouverneur
- - Chef de cabinet
- - Off. Liaison
- - Serv. Fédéraux
- DGO6
- - Com. D'arr.
- - Autres: *Planu*

1/3

Votre correspondant
 Jérôme Massart

T
 02 500 21 79

Votre référence

Annexes

E-mail
 jerome.massart@ibz.fgov.be

G
 0496 93 55 17

Notre référence
 Voir étiquette

Bruxelles
 20/07/2017

Lancement du numéro d'appel national 1722 – numéro d'appel non-urgent pour les pompiers

Chers Gouverneurs,

Le 1er aout prochain, le SPF Intérieur activera le numéro national 1722 destiné aux appels non-urgents pompiers.

Dans une première phase du projet, ce numéro sera temporaire et activé sur le plan national uniquement en cas d'intempéries prévues par l'IRM (code orange ou rouge).

Lors de telles situations, les Centres 112/100 sont confrontés à une charge d'appel massive durant plusieurs heures. La population belge utilise en effet le numéro 112 pour des demandes d'interventions non urgentes ou non prioritaires pour les secours de la sécurité civile (caves ou des habitations inondées, des branches tombées sur les routes ou dans les jardins, des tuiles arrachées ou encore des routes inondées ou boueuses).

Bien qu'il s'agisse d'une situation préoccupante pour le citoyen, il s'agit dans la grande majorité des cas de situations non-urgentes ou aucune vie n'est menacée. Il est par ailleurs impossible que les services de secours interviennent de manière prioritaire sur chaque situation individuelle, particulièrement lorsque plusieurs rues ou communes sont concernées par la situation.

Les conséquences de cette charge d'appel pour les Centres 112/100 sont multiples :

- Le SLA habituel de décrochage ne peut être respecté, ce qui engendre un temps d'attente important ;
- Les lignes entrantes sont saturées, ce qui engendre la perte d'un certain nombre d'appels, dont certains à caractère urgent, particulièrement ceux de l'aide médicale urgente ;
- La qualité de traitement des appels urgents est moins bonne ou retardée ;



Même en renforçant les centres d'appels en personnel lors de ces alertes météo, la charge d'appel reste trop importante et ne permet pas de différencier les appels urgents des appels non-urgents, tous les appels arrivant dans la même file d'attente.

Pour pallier ce problème, Le Ministre de la Sécurité et de l'Intérieur a souhaité qu'un numéro spécifique soit mis en fonction afin que la population puisse utiliser un numéro distinct du 112 pour ce type d'interventions et permettre ainsi un décrochage prioritaire des appels 112.

L'objectif sur lequel nous avons travaillé en priorité est donc la discrimination des appels urgents 112 et des appels non-urgents 1722. Les appels 1722 seront traités dans cette première phase entièrement dans les Centres 112/100, soit sur des lignes séparées, soit dans une file d'attente spécifique selon la technologie du centre. Le temps d'attente pour le traitement des appels du citoyen restera donc important dans cette première phase.

Globalement, le processus, géré par la Direction 112, sera le suivant :

1. Réception des alertes météo et décision d'activation ;
2. Information des Centres 112/100 sur l'activation du numéro 1722 (H -4h si possible);
3. Dans chaque Centre 112/100, tests techniques et information aux partenaires locaux (Gouverneurs, Zones de Secours et SICAD 101) sur l'activation du service ;
4. Envoi d'un communiqué de presse aux principaux médias afin d'informer la population de l'activation du service (H -2h)
5. Mise en fonction du numéro pour la population (H -1h);
6. En fin d'intempérie, évaluation sur la nécessité de prolonger le service ;
7. Désactivation du numéro (fin d'intempérie + 4h).

L'ensemble de ce processus sera géré via la plateforme B-Alert.

Les consignes suivantes sont données aux opérateurs 112 :

- Adapter le décrochage des appels 1722 et 112 en fonction de la masse d'appel dans l'une ou l'autre file d'attente en gardant comme principe de toujours décrocher le 112 de manière prioritaire ;
- Ne pas traiter l'appel non-urgent d'un citoyen qui aurait persisté à faire le 112 en espérant y être pris en charge plus rapidement. L'opérateur lui demandera de composer le 1722 après avoir vérifié qu'il n'y avait pas de situation de danger ;
- Effectuer la distinction urgent/non-urgent de manière identique à aujourd'hui ;
- Distribuer les missions aux zones de secours de manière identique à aujourd'hui lors des situations de tempête.

Dans une seconde phase du projet (Début 2018), nous évaluerons avec vous quelles sont les possibilités de collaboration entre le 112 et les Zones de Secours afin de diluer réellement la charge d'appel en situation d'intempéries. Il sera alors possible de reprogrammer la distribution des appels 1722 entre le 112 et les Zones de Secours.

En parallèle, nous travaillons à la création d'un site internet permettant, via un formulaire, d'introduire directement les demandes d'interventions du citoyen dans les Zones de Secours. Le formulaire complété générerait un XML. Plusieurs Zones de Secours dispose déjà d'un site comparable, il ne s'agit pas d'entrer en concurrence avec ceux-ci puisque nous prévoyons que la page d'accueil de notre site renvoie éventuellement, sur base du code postal, vers le site existant de la Zone de Secours. A termes, ce formulaire devrait également être accessible via l'App 112 BE.

Dans une troisième phase, nous rendrons le numéro 1722 permanent, afin de pouvoir y traiter également d'autres situations que les intempéries (nids de guêpes...).

La dilution de la charge d'appel est basée sur une addition de principes : files d'attentes séparées, collaboration entre le 112 et les Zones de Secours, mise à disposition d'un portail web et in fine, le fonctionnement en mode supraprovincial des Centres 112/100, ce qui permettra un basculement des appels entre les provinces afin d'équilibrer la charge d'appel.

Toute question relative à ce projet peut être adressée à la Direction 112 via Monsieur Thomas Biebauw, cellule communication projet 112 (thomas.biebauw@ibz.fgov.be -- 02/500.24.02).

Recevez mes meilleures salutations


Jérôme Grorie
Directeur général