

**ARRETE ROYAL DU 17 OCTOBRE 2011 RELATIF A L'ORGANISATION DU DISPATCHING DES
SERVICES OPERATIONNELS DE LA SECURITE CIVILE. (M.B. 28.10.2011)**

ALBERT II, Roi des Belges,
A tous, présents et à venir, Salut.

Vu la loi du 15 mai 2007 relative à la sécurité civile, l'article 21 et l'article 224, alinéa 2 ;
Vu la loi du 29 avril 2011 créant les centres 112 et l'agence 112, l'article 3, alinéa 4 ;
Vu les avis des Inspecteur des Finances, donnés le 9 et 10 juillet 2009 ;
Vu l'accord du Secrétaire d'État du Budget, du 29 janvier 2010 ;
Vu l'avis n° 49.779/2 du Conseil d'État, donné le 27 juin 2011 ;
Sur la proposition de Notre Ministre de l'Intérieur et de Notre Ministre de la Santé publique et de
l'avis de Nos Ministres qui en ont délibéré en Conseil,

Nous avons arrêté et arrêtons :

CHAPITRE I^{er}. - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Section 1^{re}. - Définitions

Article 1^{er}. Pour l'application du présent arrêté, il faut entendre par :

- 1° loi sécurité civile : la loi du 15 mai 2007 relative à la sécurité civile ;
- 2° loi 112 : la loi du 29 avril 2011 créant les centres 112 et l'agence 112 ;
- 3° Le système d'appel unifié : le centre du système d'appel unifié tel que prévu à la loi du 8 juillet 1964 concernant l'aide médicale urgente ;
- 4° zone : la zone de secours prévue à l'article 14 de la loi sécurité civile ;
- 5° dispatching sécurité civile : la fonctionnalité relatif au le traitement des appels urgents au système d'appel unifié en ce qui concerne les interventions des services opérationnels de la sécurité civile tels que visés dans la loi sécurité civile ;
- 6° directeur-général sécurité civile : le directeur-général chargé de la Sécurité civile au sein du Service public fédéral Intérieur ;
- 7° A.S.T.R.I.D. : la société anonyme de droit public mise en place par la Société fédérale d'Investissement en exécution de l'article 2 de la loi du 8 juin 1998 relative au radio-communications des services de secours et de sécurité ;
- 8° CAD : les systèmes Computer Aided Dispatching visés à l'article 13 de l'annexe à l'arrêté royal du 8 avril 2003 établissant le deuxième contrat de gestion d'A.S.T.R.I.D. ;
- 9° poste zonal : une centrale d'appels appartenant à une zone et qui dispose des appareils d'information et de communication nécessaires pour devoir communiquer avec le dispatching à distance et dans les deux sens ;

Section 2. - Situation et inspection du dispatching

Art. 2. Le dispatching sécurité civile est intégré avec le dispatching de l'aide médicale urgente et situé dans le système d'appel unifié.

Le dispatching sécurité civile est établi sur le même site que le CAD, sauf si le Ministre de l'Intérieur en décide autrement.

Art. 3. Le dispatching sécurité civile est soumis à l'Inspection générale de la Sécurité civile, prévue aux articles 168 à 174 de la loi sécurité civile.

CHAPITRE II. - POLITIQUE ET GESTION

Section 1^{re}. - Politique générale et fonctionnelle

Art. 4. Sans préjudice des compétences du Service public fédéral Santé publique, Sécurité de la



Chaîne alimentaire et Environnement pour les missions de la sécurité civile visées à l'article 11, § 1^{er}, 2° de la loi sécurité civile et pour les missions conférées par le loi du 8 juillet 1964 relatives à l'aide médicale urgente, le Service public fédéral Intérieur est chargé de la politique générale et fonctionnelle du dispatching sécurité civile.

Le Ministre de l'Intérieur est chargé notamment de la rédaction des instructions opérationnelles et des instructions concernant la manière dont le dispatching sécurité civile doit exécuter les services prévus au chapitre 3, sans préjudice de l'application de l'article 8 de la loi 112.

Lorsque ces instructions concernent directement ou indirectement le traitement des appels passés aux numéros 100 et 112 et destinés à l'aide médicale urgente, elles sont concertées avec le Ministre de la Santé publique.

La politique fonctionnelle comprend la gestion de l'utilisation des applications CAD et l'exploitation du dispatching sécurité civile en vue d'organiser un service minimum équivalent sur tout le territoire national.

La politique fonctionnelle est exercée en concertation avec la plate-forme nationale de concertation du dispatching visée à l'article 18.

Section 2. - Gestion technique

Art. 5. A.S.T.R.I.D. est chargée de la gestion technique conformément aux dispositions de l'annexe à l'arrêté royal du 8 avril 2003 établissant le deuxième contrat de gestion d'A.S.T.R.I.D.

La gestion technique consiste en la mise à disposition du CAD.

Elle comprend entre autres l'installation, la programmation de base et l'entretien de la technologie et des applications du CAD.

Section 3. - Gestion opérationnelle

Art. 6. Le directeur du dispatching sécurité civile est un membre opérationnel de la zone ayant le grade d'officier et est chargé de la gestion opérationnelle.

Sans préjudice des compétences du service public fédéral santé publique sécurité de la chaîne alimentaire et environnement pour assurer la fonctionnalité relative au traitement des appels urgents au système d'appel unifié, en ce qui concerne les interventions des services médicaux, et l'arrêté royal du 16 février 2006 relatif aux plans d'urgence et d'intervention, la gestion opérationnelle comprend la prise de décisions opérationnelles concrètes lors du traitement d'un appel, en tenant compte des instructions données par le Ministre, à l'exception de la direction des opérations, telle que prévue à l'article 14 de l'arrêté royal du 8 novembre 1967 portant, en temps de paix, organisation des services communaux et régionaux d'incendie et coordination des secours en cas d'incendie.

Section 4. - Accords concernant la politique et la gestion

Art. 7. Les accords relatifs aux prestations que A.S.T.R.I.D. doit fournir pour garantir les fonctionnalités CAD du dispatching sécurité civile sont repris dans une convention spécifique qui s'applique à toutes les zones qui utilisent le CAD, conformément à l'article 42 de l'annexe à l'arrêté royal du 8 avril 2003 établissant le deuxième contrat de gestion d'A.S.T.R.I.D.

Cette convention spécifique est conclue pour la sécurité civile entre A.S.T.R.I.D. d'une part et le Ministre de l'Intérieur et le Ministre de la Santé publique d'autre part, après concertation avec la plate-forme nationale de concertation du dispatching visée à l'article 18.

Art. 8. Les conventions conclues entre les zones et les fournisseurs de systèmes, d'appareils ou de services, ne peuvent pas être contraires à la convention spécifique visée à l'article 7, alinéa 2, aux dispositions prises en exécution de l'article 5 ni au chapitre 3.

Art. 9. Les systèmes, les appareils ou les services installés par la zone dans le poste zonal, doivent être agréés préalablement par le Ministre de l'Intérieur après avis de la plate-forme nationale de concertation du dispatching visée à l'article 18, sur la base de critères préalables fixés par le Ministre de l'Intérieur.

CHAPITRE III. - SERVICES

Art. 10. Les services qui peuvent être fournis à la zone par le dispatching sécurité civile sont déterminés sur la base des besoins opérationnels et des moyens disponibles dans la convention de



collaboration visée à l'article 16.

Section 1^{re}. - Services en cas d'appels urgents de routine

Art. 11. § 1^{er}. Le dispatching sécurité civile fournit aux zones au moins les services suivants : recueil des données de l'appel, recommandation, alerte, analyse de l'information, suivi et envoi supplémentaire si nécessaire, coordination et rapport.

§ 2. Le recueil des données de l'appel concerne notamment les messages vocaux, les messages écrits et les données informatiques.

§ 3. La recommandation consiste en la proposition de départ faite selon le principe de l'aide adéquate la plus rapide, conformément à l'arrêté royal visé à l'article 6 de la loi sécurité civile, et qui concerne le personnel et le matériel.

§ 4. L'alerte consiste en l'avertissement des membres du personnel intervenant, par l'intermédiaire des pagers ou un autre moyen d'alerte automatique.

§ 5. L'analyse de l'information consiste en la recherche dans des bases de données de l'information nécessaire à l'équipe intervenante sur place.

§ 6. Le suivi assure en temps réel la disponibilité permanente de l'information relative aux activités des équipes et à l'évolution des événements, ainsi que le soutien à la demande de la direction des opérations, telle que prévu à l'article 14 de l'arrêté royal du 8 novembre 1967 portant, en temps de paix, organisation des services communaux et régionaux d'incendie et coordination des secours en cas d'incendie, et à l'arrêté royal du 16 février 2006 relatif aux plans d'urgence et d'intervention.

Le suivi comprend aussi un envoi supplémentaire si nécessaire.

§ 7. La coordination de l'intervention consiste en la coordination depuis le moment où les moyens sont envoyés en intervention jusqu'à ce qu'ils arrivent sur les lieux de l'intervention.

La coordination de l'information et de la communication consiste en la collecte et la gestion d'informations qui peuvent être utiles au responsable des opérations.

§ 8. Le rapport est le traitement des informations disponibles et la mise à disposition de celles-ci aux autorités compétentes.

§ 9. Dans la convention de collaboration visée à l'article 16, les zones peuvent convenir avec le dispatching sécurité civile de déroger au contenu de cet article.

Section 2. - Services en cas d'événements hors routine

Art. 12. § 1^{er}. Dans le cas d'un événement qui donne lieu à un grand nombre d'appels dans un bref laps de temps, notamment en cas de tempête ou d'inondations, les appels relatifs à cet événement peuvent être déviés directement vers la cellule opérationnelle.

Le dispatching sécurité civile garantit, pendant cette période de montée en puissance, le maintien de la couverture minimale de la province et traite les appels qui concernent d'autres événements que celui qui donne lieu au grand nombre d'appels au même moment.

§ 2. Dans la convention de collaboration visée à l'article 18, les zones peuvent convenir avec le dispatching sécurité civile de déroger aux dispositions prévues au § 1^{er}.

Art. 13. § 1^{er}. Lors du déclenchement d'un plan d'urgence et d'intervention tel que prévu à l'arrêté royal du 16 février 2006 relatif aux plans d'urgence et d'intervention, le dispatching sécurité civile fournit un appui au PC-Ops et au comité de coordination communal ou provincial.

§ 2. Le dispatching sécurité civile est également chargé de l'envoi des moyens en routine et de l'alerte et de l'appel des services de secours, ainsi que de tous les services, moyens et personnes nécessaires, et des instances compétentes, tel que prévu à l'article 23 de l'arrêté royal du 16 février 2006 relatif aux plans d'urgence et d'intervention, et conformément à ce qui est convenu dans le



protocole de collaboration visé à l'article 16.

Art. 14. Lors du déclenchement d'un plan d'urgence et d'intervention tel que prévu à l'arrêté royal du 16 février 2006 relatif aux plans d'urgence et d'intervention, et sans préjudice des dispositions de cet arrêté, la communication multidisciplinaire entre les dispatchings des différentes disciplines est dirigé par le responsable de la même discipline que celle du Dir-PC-Ops, tel que prévu dans l'arrêté susmentionné.

CHAPITRE IV. - NIVEAU DE SERVICE, CONVENTIONS ET ÉVALUATION DES SERVICES

Art. 15. Le Ministre de l'Intérieur détermine le niveau de service du dispatching sécurité civile, sans préjudice des compétences du Ministre de la Santé publique et de l'agence 112.

Art. 16. Le dispatching sécurité civile conclut une convention de collaboration avec chaque zone de la province.

Chaque convention de collaboration est soumise à l'approbation du directeur général sécurité civile et comprend au moins :

- 1° les accords opérationnels mutuels entre les zones relatifs à l'application du principe de l'aide adéquate la plus rapide ;
- 2° Les services que le dispatching sécurité civile offre aux zones et qui ne sont pas prévus à l'article 11, entre autres les appels non urgents ;
- 3° la manière dont les informations sont échangées entre la zone et le dispatching sécurité civile et dans quel délai ;
- 4° la manière dont les appels urgents qui arrivent directement dans la zone ou le poste de suivi sont automatiquement transmis au système d'appel unifié ;
- 5° la manière dont les services prévus au chapitre 3 sont spécifiquement exécutés pour chaque zone ;
- 6° la manière dont la convention est révisée et à quel moment.

Art. 17. Dans chaque province, ainsi que dans l'arrondissement administratif de Bruxelles-Capitale, une plate-forme provinciale de concertation du dispatching est créée.

La plate-forme provinciale de concertation du dispatching se compose :

- 1° du gouverneur, qui préside la plate-forme provinciale de concertation du dispatching ;
- 2° du directeur général sécurité civile, ou son délégué ;
- 3° du chef de zone visé à l'article 109 de la loi sécurité civile, ou son délégué ;
- 4° du directeur du dispatching sécurité civile, tel que visé à l'article 6 ;
- 5° un représentant du Service public fédéral Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement

La plate-forme provinciale de concertation évalue et donne des avis à la plate-forme nationale de concertation du dispatching, visée à l'article 18, notamment en ce qui concerne :

- 1° le niveau de service ;
- 2° le protocole de collaboration ;
- 3° la fixation des priorités dans le service.

Art. 18. Une plate-forme nationale de concertation des dispatchings est créée auprès de la direction générale sécurité civile du SPF Intérieur.

La plate-forme nationale de concertation des dispatchings se compose :

- 1° du directeur général sécurité civile, ou de son délégué, qui préside la plate-forme nationale de concertation des dispatchings ;
- 2° les directeurs du dispatching sécurité civile, tel que visés à l'article 6.

La plate-forme nationale de concertation des dispatchings évalue et donne des avis au Ministre de l'Intérieur et à l'agence 112, notamment en ce qui concerne :

- 1° le niveau de service ;
- 2° les avis des plates-formes provinciales de concertation du dispatching ;
- 3° l'exécution des gestions générale, fonctionnelle et technique, telles que prévues aux articles 4 et 5 ;
- 4° l'accord spécifique prévu à l'article 7, alinéa 2.



CHAPITRE V. - DISPOSITIONS TRANSITOIRES

Art. 19. Les conventions conclues entre les services d'incendie ou les zones et les fournisseurs de systèmes, d'appareils ou de services, telles que visées à l'article 8, qui sont conclues avant l'entrée en vigueur de cet arrêté, et qui sont contraires à la convention spécifique visée à l'article 7, alinéa 2, ou aux dispositions prises en exécution de l'article 5 ou au chapitre 3, doivent répondre aux critères et être agréées conformément à l'article 9, dans les 5 années après l'entrée en vigueur de cet arrêté.

CHAPITRE VI. - DISPOSITIONS FINALES

Art. 20. Entrent en vigueur le premier jour du mois qui suit l'expiration d'un délai de dix jours prenant cours le jour après la publication du présent arrêté au Moniteur belge :

1° l'article 21 de la loi du 15 mai 2007 relative à la sécurité civile ;

2° le présent arrêté.

Art. 21. Notre Ministre de l'Intérieur et Notre Ministre de la Santé publique sont, chacune en ce qui lui concerne chargées de l'exécution du présent arrêté.

Donné à Bruxelles, le 17 octobre 2011.

