

► communiqué de presse

14.03.2011

L'Intérieur recrute 60 calltakers pour les centrales d'appels des services de secours

Correspondant: Els Cleemput

T: 0475 29 28 77

E-mail: Els.Cleemput@ibz.fgov.be

F: 02 500 21 12

L'Intérieur recrute 60 calltakers pour les centrales d'appels des services de secours

BRUXELLES, 14/03/2011 – Le Service public fédéral (SPF) Intérieur recrutera prochainement 60 nouveaux calltakers ou opérateurs pour les centres d'appels des services de secours. Dans ces centrales arrivent tous les appels de gens nécessitant d'une aide médicale urgente, de la police ou des services d'incendie.

L'Intérieur veut remplir au plus vite le cadre actuel des calltakers et constituera également une réserve.

Les candidats calltakers doivent notamment être capables de conserver leur calme dans des situations difficiles et doivent être familiarisés avec la lecture de cartes sur un écran d'ordinateur.

Les Dans les centrales d'appels 101 de la police intégrée, 239 calltakers du SPF Intérieur travaillent aux côtés de dispatchers de la police. Les calltakers du SPF Intérieur sont appelés "calltakers neutres" car ils ne font partie d'aucun des trois services de secours.

Les nouveaux recrutements, 23 entrées en service, permettront à l'Intérieur de remplir immédiatement le cadre des calltakers neutres et d'atteindre ainsi les 262 fixés.

Les autres candidats aptes seront versés dans une réserve pour les centrales d'appels 101 et 100/112.

Dans les centrales d'appels 100/112, les candidats se retrouvent dans le groupe des opérateurs chargés du traitement des appels destinés aux services d'incendie et aux services médicaux.

Cette réserve permettra de remplacer immédiatement les personnes qui, par exemple, prennent leur retraite.

En outre, les bons candidats seront prêts à débiter de nouvelles fonctions lorsque la fusion des centrales d'appels 100 et 101 se poursuivra dans notre pays.

Satisfaction

Jérôme Glorie, Directeur général de la Direction générale de la Sécurité civile du SPF Intérieur : "La plupart des gens souhaitent devenir calltaker avant tout pour venir en aide aux personnes dans le besoin. En tant que calltaker, vous devez rester calme et poser



rapidement les bonnes questions afin d'obtenir les bonnes informations à transmettre aux services de secours sur le terrain. Ces informations garantissent une aide rapide et avec les meilleurs moyens possibles aux victimes d'accidents de la route, d'incendies, de crimes, etc."

Une enquête sur le stress réalisée par la police en 2006 a révélé que les calltakers sont soumis à une charge émotionnelle relativement lourde lors de l'exécution de leur fonction. Philippe Houman, calltaker à Namur : "Chaque personne que nous avons en ligne a besoin d'aide. Nous devons les écouter très attentivement et poser les bonnes questions pour obtenir les bonnes informations ; mais ceci, nous l'apprenons au cours d'une formation très approfondie."

"Le stress que nous ressentons pendant les appels disparaît, pour ma part, au moment où nous apprenons du service d'incendie, du personnel ambulancier ou de la police que les personnes sont sauvées et prises en charge. Ces moments procurent une énorme satisfaction."

Les calltakers travaillent actuellement avec des programmes informatiques spécifiques et doivent par exemple pouvoir lire sans problème une carte routière sur un écran d'ordinateur.

Outre un appel à candidats lancé au grand public, l'Intérieur ira, par le biais d'une procédure distincte, également chercher auprès de la défense nationale des candidats aptes au métier de calltaker.

L'objectif du SPF est la fusion des centrales 100-101- 112 dans chaque province et la prise en charge par des calltakers neutres de tous les appels destinés aux services d'incendie, à la police ou à l'aide médicale urgente.

Plus d'infos : www.ibz.be

