

ARRETE ROYAL DU 25 AVRIL 2014 DEFINISSANT LES FONCTIONS, LES MISSIONS ET LE PROFIL DE COMPETENCE DU COORDINATEUR DU DISPATCHING INTEGRE DES CENTRES 112. (M.B. 03.09.2014)

Vu la loi-programme du 9 juillet 2004, notamment l'article 207, § 3 ;
Vu la loi du 29 avril 2011 créant les centres 112 et l'agence 112, notamment l'article 6 ;
Vu la loi du 15 mai 2007 relative à la sécurité civile, notamment l'article 14 ;
Vu l'arrêté royal du 17 octobre 2011 relatif aux centres 112 et à l'agence 112, notamment l'article 13 et l'article 27 ;
Vu l'avis de l'Inspecteur des Finances, donné le 3 juin et le 22 juillet 2013 ;
Vu l'avis 54.527/2 du Conseil d'Etat, donné le 11 décembre 2013, en application de l'article 84, par. 1, alinéa 1^{er}, 1°, des lois coordonnées du Conseil d'Etat ;
Sur la proposition de notre Ministre de l'Intérieur et de Notre Ministre de la Santé publique,

Nous avons arrêté et arrêtons :

CHAPITRE I. - DÉFINITIONS

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

- 1° AR 112 : l'arrêté royal du 17 octobre 2011 relatif aux centres 112 et à l'agence 112 ;
- 2° Coordinateur du dispatching intégré : la personne chargée de la gestion journalière du dispatching intégré, visé dans l'AR 112, appelé « chef de service » ;
- 3° Dispatching intégré : l'unité organisationnelle du dispatching de l'aide médicale urgente et du dispatching de la sécurité civile dans le centre 112, visé dans l'article 13, alinéa 1^{er}, de l'AR 112 ;
- 4° Opérateur : membre du personnel contractuel, statutaire ou détaché chargé du traitement des appels urgents formés sur les numéros 100 et 112 ;
- 5° Zone de secours : la zone de secours telle que définie dans l'article 14 de la loi du 15 mai 2007 relative à la sécurité civile ;
- 6° chef fonctionnel des centres 100 : les personnes visées aux articles 7 et 8 de l'arrêté royal du 12 octobre 2011 portant le détachement de sapeurs-pompiers professionnels du personnel en service dans les centres du système d'appel unifié vers le SPF Intérieur et aux articles 7 et 8 de l'arrêté royal du 12 octobre 2011 portant le détachement ou la mise à disposition de membres du personnel en service dans les centres du système d'appel unifié vers le SPF Intérieur.

CHAPITRE II. - MISSIONS

Art. 2. La gestion journalière prévue par l'article 13, alinéa 3, de l'AR 112, comprend les finalités suivantes :

- 1° En tant que dirigeant et responsable général du bon fonctionnement du dispatching intégré, sans préjudice des compétences fonctionnelles du directeur de la sécurité civile, du directeur médical et du directeur médical adjoint :
 - a) assurer la direction générale et la responsabilité organisationnelle du dispatching intégré ;
 - b) utiliser de façon optimale les ressources en personnel et en matériel disponibles afin que les missions du dispatching intégré soient assurées 24 h sur 24, 7 jours sur 7 ;
 - c) être le point de contact du dispatching intégré pour les SPF et l'extérieur ;
 - d) traiter les plaintes et assurer la communication adéquate vers l'extérieur avec les services de communication fédéraux et le directeur du dispatching de la sécurité civile ou la direction médicale ;
 - e) veiller à structurer et diffuser les informations utiles vers l'ensemble des opérateurs et vers la direction médicale ou sécurité civile, sans préjudice des informations qu'ils peuvent diffuser en autonomie ;
 - f) veiller à ce que toutes les procédures techniques liées à la maintenance et aux pannes du système soient établies, actualisées et maîtrisées par le personnel du centre ;
 - g) garantir la cohérence des décisions opérationnelles prises par la direction sécurité civile ou la direction médicale ;
 - h) veiller à la bonne application de la réglementation ;



- i) implémenter les innovations techniques en respectant les lignes directrices. Le cas échéant participer à la définition du besoin et à l'élaboration du cahier des charges ;
 - j) prendre connaissance des événements planifiés dans l'environnement du Centre (manifestations sportives ou culturelles, travaux en cours, ...) et intégrer ces informations pour adapter l'organisation en fonction du service ;
 - k) veiller au respect du code du bien-être au travail.
- 2° En tant que membre de l'équipe fédérale de management du dispatching intégré :
- a) Réaliser et coordonner les plans d'action et les projets ;
 - b) Dresser, analyser et utiliser activement le rapportage opérationnel et de management ;
 - c) développer un plan stratégique et un plan opérationnel ;
 - d) prendre part activement et soutenir la concertation fédérale, les initiatives fédérales et les directives fédérales ;
 - e) être garant de la coordination de la politique de qualité des éléments en commun au dispatching médical et au dispatching de la sécurité civile ;
 - f) concerter avec les autres membres du comité de direction les décisions ayant un impact sur le fonctionnement opérationnel du centre ;
 - g) veiller à ce que la direction médicale ou sécurité civile ont accès aux données enregistrées dans le centre 112.
- 3° En tant que chef de service :
- a) être garant de la gestion du personnel du dispatching intégré pour ce qui concerne le suivi des congés, les absences et le planning du service ; et de manière concertée avec la direction médicale ou sécurité civile en ce qui concerne le coaching, le développement, l'évaluation du personnel et les plannings de formation ; constituer et réorganiser les équipes d'opérateurs ; contribuer activement à la politique de promotion et de carrière ; assurer l'accueil des nouveaux opérateurs et collaborateurs et garantir le niveau de compétences de performances et de motivation du personnel ;
 - b) diriger le travail de l'expert technique, de l'expert procédures, de l'expert formation, de l'assistant administratif et des responsables d'équipe dans le centre 112 ;
 - c) être garant de la concertation syndicale locale et prendre toutes les mesures nécessaires pour maintenir ou rétablir la paix sociale ;
 - d) veiller à observer les directives et les procédures prioritaires.

CHAPITRE III. - POSITIONNEMENT HIÉRARCHIQUE

Art. 3. § 1^{er}. Le coordinateur est placé sous l'autorité du directeur général de la Sécurité civile du SPF Intérieur ou de son délégué qui lui donne les instructions concernant le fonctionnement et la gestion quotidienne du dispatching intégré et concernant le fonctionnement du dispatching sécurité civile, visé dans l'arrêté royal du 17 octobre 2011 relatif à l'organisation du dispatching des services opérationnels de la Sécurité civile ; le directeur général de la Sécurité civile du SPF Intérieur se consulte avec le directeur général du SPF Santé publique ou son délégué pour les matières qui le concernent.

§ 2. Ces instructions sont données sans préjudice des compétences fonctionnelles de la cellule de dispatching de l'aide médicale urgente de vigilance sanitaire du SPF Santé publique pour ce qui concerne le dispatching de l'aide médicale urgente.

CHAPITRE IV. - COORDINATION

Art. 4. Le directeur général de la Sécurité civile du SPF Intérieur, ou son délégué, se consulte régulièrement avec le directeur général du SPF Santé publique pour veiller à la coordination du dispatching intégré.

CHAPITRE V. - PROFIL

Art. 5. § 1^{er} Le coordinateur répond au minimum au profil de fonction fixé dans la cartographie fédérale de la fonction publique et dispose des compétences génériques suivantes, décrites dans le dictionnaire des compétences de l'administration fédérale :



1. Intégrer l'information
2. Décider
3. Développer des collaborateurs
4. Conseiller
5. Travailler en équipe
6. Agir de manière orientée service
7. Faire preuve de fiabilité
8. S'auto-développer
9. Atteindre les objectifs
10. Organiser

§ 2. Le coordinateur du dispatching intégré est nommé par le ministre qui a l'Intérieur dans ses attributions, pour un mandat renouvelable de quatre ans.

CHAPITRE VI. - FINANCEMENT

Art. 6. § 1^{er}. Si le coordinateur est un membre du personnel communal ou un sapeur-pompier, la commune, la zone de secours, l'intercommunale ou la région récupérera durant la période de désignation fixée conformément à l'article 5 du présent arrêté mensuellement le coût salarial auprès du SPF Intérieur.

§ 2. Si le coordinateur est un directeur médical adjoint, le SPF santé récupérera auprès du SPF Intérieur des frais salariaux ou des honoraires versés, conformément l'emploi du temps.

CHAPITRE VII. - EVALUATION

Art. 7. § 1^{er}. Le coordinateur qui n'est pas soumis au statut des agents de l'état est évalué par le Directeur général de la Sécurité civile du SPF Intérieur, ou son délégué et en associant le directeur général du SPF Santé publique ou son délégué pour les matières qui le concernent.

§ 2. En cas d'évaluation négative, il est mis fin à sa désignation conformément à l'article 13, alinéa 2 de l'arrêté royal du 17 octobre 2011 relatif aux centres 112 et à l'agence 112.

§ 3. Les ministres de l'Intérieur et de la Santé publique fixent les modalités d'évaluation de la fonction de coordinateur du dispatching intégré.

CHAPITRE VIII. - DISPOSITIONS TRANSITOIRES ET FINALES

Art. 8. le présent arrêté s'applique aux chefs fonctionnels des centres 100 et au chef du centre d'appel unifié de la Région de Bruxelles-Capitale, dans leur mission de direction et de gestion journalière des centres d'appels urgents et des opérateurs, en attendant que les conditions soient remplies pour que les centres 112 constituent, sur la décision commune du Ministre de l'Intérieur et du Ministre de la Santé Publique, une structure organisationnelle unique de traitements des appels urgents, comme défini dans l'article 28, 4° de l'AR112.

Art. 9. Les Ministres de l'Intérieur et de la Santé publique sont chargés de l'exécution du présent arrêté.

