

Quand le 101 met les Hainuyers en danger

POLÉMIQUE Le manque d'effectifs est un grave problème de sécurité

► Alors que les opérateurs d'urgence sont censés décrocher en 15 secondes, ils mettent parfois 4 minutes pour le faire. ► Des pertes de temps qui font courir des risques aux citoyens en danger. Pourtant, rien ne bouge...

Trois minutes. 180 longues et interminables secondes à attendre que quelqu'un décroche le téléphone. C'était ce jeudi la moyenne de Christophe Pilate, « call taker » au centre d'information et de communication du Hainaut, à Mons. C'est là que tous les appels d'urgence du 101 passés aux quatre coins du Hainaut aboutissent, soit environ 500.000 appels par an. Avec 1.300.000 habitants, le Hainaut est la province qui compte le plus d'appels d'urgence du pays et peut-être le moins d'opérateurs téléphoniques. Ils sont aujourd'hui 40 alors qu'ils devraient être au minimum 52 et même 63 pour effectuer leur travail de manière optimale. Le seuil critique est atteint, la situation est au bord de la catastrophe. « Pour l'instant, nous n'avons pas eu d'échos de gros problèmes survenus suite à l'attente téléphonique », confie Christophe qui est également délégué syndical CSC. Mais on ne peut pas vraiment le savoir. *Quid des personnes qui après avoir attendu, ont raccroché ?* Car au bout du fil, il y a parfois des plaisantins, souvent des personnes en état de stress intense et quelques fois, des vies en jeu. « C'est le cas par exemple lors de braquages ou encore lors des tentatives de suicide où la rapidité d'intervention est cruciale », confie Christophe. Il m'est déjà



Les opérateurs téléphoniques sont aujourd'hui 40 alors qu'ils devraient être au minimum 52 et même 63 pour effectuer leur travail de manière optimale. © ERIC GHISLAIN.

arrivé d'être au téléphone avec une personne qui décide soudain de passer à l'acte. Chaque seconde compte. »

Et à Mons, on ne parle plus en seconde mais en minute. Un scandale quand on sait que la norme impose de décrocher dans les 15 secondes !

« Il m'est arrivé d'être au téléphone avec une personne qui décide de passer à l'acte. Chaque seconde compte »

CHRISTOPHE PILATE, CALL TAKER

Pourtant, les opérateurs ne se ménagent pas : ils y laissent même leur santé. Ils enchaînent des gardes de douze heures d'affilée avec en moyenne 120 à 140 appels. Pour Christophe, ce jeudi, c'était même 150 appels lors de sa garde. « Et vous imaginez bien que quand une personne appelle les secours et qu'elle at-

tend de longues minutes avant d'avoir quelqu'un au bout de fil, la première parole n'est jamais agréable », dit-il. *Le contact est donc difficile dès le départ or, nous devons obtenir et analyser un certain nombre d'informations avant d'envoyer la police.* Et quand les cas sont graves, les

opérateurs sont obligés d'enchaîner sans même prendre le temps de souffler. « J'ai vu une collègue complètement craquer après le douloureux appel d'un papa. Avant, on pouvait prendre 5 minutes pour se vider la tête ou en parler entre nous, ce n'est plus le cas. Résultat : les cas de burn out profond se multiplient. Des col-

lègues sont hospitalisés pour des fatigues intenses. »

Le manque d'effectifs dans les CIC n'est pas propre au Hainaut mais dans cette province, il a atteint un tel stade que des vies sont en jeu. En début de semaine, les syndicats et plus particulièrement la CSC ont tiré la sonnette d'alarme, une nouvelle fois car jusqu'ici, rien ou presque n'a évolué. « 80 % des call takers sont issus du SPF Intérieur. Les autres sont des policiers fédéraux. Or, la police ne parvient plus à nous fournir du personnel en suffisance. »

Preuve que la situation est inquiétante, en début de semaine, le Gouverneur de la Province, Tommy Leclercq, en charge de la sécurité, a pris les choses en main et a exigé que l'autorité politique et administrative de l'In-

térieur soit le ministre Jambon, ramène le cadre des « call takers » à 52 personnes minimum. Mais il ne peut pas aller plus loin : impossible de réquisitionner des hommes pour faire un boulot qui demande entre 6 mois et 1 an de formation. De concert, les autorités compétentes (Ministre, SPF, direction de coordination de la police en Hainaut) affirment travailler à des solutions. Sans plus de précisions. Le temps presse pourtant : si des engagements sont décidés maintenant il faudra que ces « call takers » soient formés avant d'entrer en fonction. La situation critique actuelle durera encore plusieurs mois, c'est une certitude. Il n'y a plus qu'à prier pour qu'aucun problème majeur ne survienne d'ici là. ■

SANDRA DURIEUX

COMMENTAIRE

SANDRA DURIEUX



ALLÔ LES AUTORITÉS ? IL Y A URGENGE ICI !

C'est vrai que, de l'extérieur, tout ça n'a pas l'air bien grave. Un manque de personnel, des restrictions budgétaires et des employés en burn-out. La routine à côté des tunnels qui tombent en ruine et des menaces d'attentats... Comment interpréter autrement la nonchalance avec laquelle les autorités compétentes (politiques et policières) semblent traiter ce dossier ? Se rendent-ils compte qu'il y a des vies en jeu dans ce dossier ?

« Le cabinet et le SPF Intérieur sont au courant de la situation », nous répond-on du côté du ministre Jambon. Ouf, on avait un doute après le silence radio décrété par la direction de coordination de la police en Hainaut dont la seule réaction a été d'interdire le call-center du 101 à la presse. « Raisons de sécurité », nous explique-t-on. Un comble quand on sait ce qui se joue là-bas. Ces hommes et ces femmes travaillent sur le fil. Une catastrophe - Ghislenghien, vous vous souvenez ? - et c'est le chaos total. Placez-vous un instant dans la peau d'une victime d'un accident de la route qui attend qu'on vienne la secourir ou d'un libraire qui voit arriver des braqueurs avec des armes... Et imaginez, les longues, très longues minutes à attendre que quelqu'un décroche le téléphone. C'est ce que doivent vivre quotidiennement plusieurs centaines de personnes qui ont le malheur d'habiter dans la province où les urgences débordent. C'est injuste, insupportable et inadmissible.

LESBRÈVES

La rive droite de l'Escaut en travaux

Après la rive gauche, c'est la rive droite de l'Escaut à Tournai qui sera en travaux dès le 2 février prochain. Les travaux d'aménagement des quais Dumon et Saint-Brice et de la place Becquerelle sont prévus pour une durée de 220 jours ouvrables. Un budget de 1,8 million d'euros est consacré à cette première phase de travaux qui en comptera trois. Ces travaux n'ont rien à voir avec les travaux qui seront entrepris pour l'élargissement de l'Escaut dans le cadre du canal Seine Nord Europe. (b)

MUSÉE

Le Japon à Mariemont

La Belgique et le Japon fêtent, en 2016, le 150e anniversaire de l'établissement de leurs relations diplomatiques et d'amitié. Le Musée Royal de Mariemont vivra pendant un an à l'heure japonaise. L'exposition consacrée à la céramique dès le 30 janvier et jusqu'au 10 avril, s'articule en deux chapitres. Le premier est consacré à la céramique d'Edo (1603 - 1868) et Meiji (1868 - 1912). Le second illustre l'influence japonaise dans la céramique belge d'après-guerre. (b)

La tablette ou la créativité numérique en classe

MONS Instituteurs et directeurs d'écoles libres du Hainaut se sont initiés ce vendredi au numérique en classe

Une classe où les élèves se partagent sept tablettes numériques. Leurs sept écrans se projettent, et s'animent ensemble sur le tableau. Interactivité au pouvoir, entre en fait, les « élèves », enseignants et directeurs d'écoles libres du Hainaut, et leur « prof », Guy Robben, directeur aux Frères Maristes de Mouscron et passionné de numérique en classe. Bienvenue à la HELHa de Mons, dans un des 22 ateliers-forums « TIC dans l'enseignement » mis au point ce vendredi par le FoCEF, Formation continuée des enseignants catholiques du fondamental.

« Fini l'ère du local informatique ! », s'enthousiasme Guy Robben. « Dans mon école, chaque classe a son réseau wifi, ses quelques tablettes, le tout relié au réseau internet de l'école ! Entre moi et l'équipe pédagogique, le serveur nous permet d'échanger nos mails, de remplir les bulletins, le tableau des réservations de la piscine, de la cantine, de partager les livres numériques mis à jour régulièrement. » Budget, tout de même : 1.500 euros par classe. « On peut se débrouiller pour limiter les coûts. » Bilan : « Nous sommes très emballés », s'enthousiasment plusieurs « élèves ».

« Je m'interroge, devant le budget de certaines écoles, murmure Philippe Mairesse, directeur de St-Donat à Houdeng-Goegnies. Mais je ne demande

qu'à être convaincu par cette journée d'ateliers. » « La tablette va convaincre mes élèves en décrochage scolaire à reprendre goût aux apprentissages », prévient Dany Simonet, directeur de l'enseignement spécialisé à Leernes, qui espère profiter d'un don pour se procurer quelques tablettes supplémentaires.

« On n'apprend pas à écrire sur une tablette »

« Rassurez-vous, tempère Pascal Thiry, enseignant aux Frères Maristes de Mouscron, on n'apprend pas à écrire sur une tablette, même si des programmes le permettent. La tablette est juste un outil complémentaire désormais incontournable. »

Succès de cette journée-forum, qui a affiché complet avec 165 participants. « Tout est parti d'une enquête du FoCEF, menée en 2015, confie Frédéric Coché,

son directeur. Nous avons constaté que 98 % de nos enseignants étaient équipés à la maison mais que 10 % utilisaient le numérique en classe. D'où cette journée d'ateliers avec notre partenaire Media Animation. Qui

appellera des rééditions dans chaque province wallonne d'ici la fin avril. » Au programme : les réseaux sociaux en classe, la gestion d'une revue numérique, la géométrie à l'aide des TIC...

« A Carnaval, sourit Robben,

j'organise des apéros numériques à mes enseignants, demandeurs ! Le numérique motive à fond mon équipe ! » ■

GISÈLE MARÉCHAL

Info : focef@cegec.be

Pensez à votre testament...

- Assurez un avenir digne à des enfants
- Payez des droits de succession réduits

Le legs en duo : aucun droit de succession pour vos proches



BON À NOUS RETOURNER

- Pour une brochure détaillée (Dons et Legs).
- Pour un contact personnel.

A REMPLIR EN LETTRES CAPITALES SVP :

Nom :

Adresse + n° :

C.P. + Localité :

Tél :

E-mail :

Date de naissance :/...../.....

Adresse : Av. Heydenberg, 45/5 à 1200

Bruxelles. Ou téléphonez au : 02/721.64.61.



Nicole Boschaert,
directeur, votre contact
en toute confiance

nicole.boschaert@nph-belgium.org

02/721.64.61



Fondation
NOS PETITS ORPHELINS
IBAN : BE74 431 7173381 07 • N° national : 0451.686.141