

## ► **Contact center de crise**

---

Convention entre la société IPG et une autorité locale dans le cadre des missions de planification d'urgence et de gestion de crise

---

## **1 Préambule**

En situation d'urgence, la population est informée par les autorités en charge de la gestion de crise tel que prévu par les arrêtés royaux des 31 janvier 2003 et 16 février 2006.

Dans certaines situations, l'ouverture d'une ligne d'information est nécessaire. Ce Contact center de crise doit pouvoir être activé rapidement et être capable de pouvoir faire face de manière adaptée à un nombre important d'appels.

Dans le cadre de ses missions de planification d'urgence et de gestion de crise, la Direction générale du Centre de crise (SPF Intérieur) a conclu avec la société IPG un marché public pour la mise en veille permanente d'une telle infrastructure.

Afin de soutenir les autorités locales, la Direction générale Centre de crise met cette infrastructure à leur disposition. Une autorité locale confrontée à une situation d'urgence pourra dès lors, si elle l'estime nécessaire, activer rapidement un numéro d'information.

## **2 Objectif de la Convention**

La présente convention (et ses annexes) a pour objectif de définir les conditions d'activation et d'utilisation du Contact Center de crise par une autorité locale.

En vue d'assurer une sécurité juridique et permettre une authentification sûre lors de l'activation, la conclusion de cette convention est un préalable à toute opérationnalisation du Contact center par l'autorité compétente.

Afin de faciliter l'activation rapide de cet outil, les autorités sont invitées à signer la présente Convention et opérationnaliser l'utilisation éventuelle de cette infrastructure dans le cadre de leur préparation aux situations d'urgence.

### 3 Parties à la Convention

La présente Convention est signée entre une autorité locale et la société IPG.

En l'occurrence :

- **Le/La bourgmestre de la Commune/Ville de** : .....

Nom : .....

Prénom : .....

Adresse :

.....  
.....

- **IPG Contact Solutions SA,**  
Boulevard Pachéco, 34-36  
1000 Bruxelles  
0468.082.606, RPM Bruxelles

Représentée par :

Nom : .....

Prénom : .....

Fonction : .....

### 4 Spécificité du Contact Center de crise

#### 4.1 Caractéristiques générales

La société IPG met tout en œuvre pour ouvrir le numéro d'information endéans l'heure de réception de la demande officielle d'activation par l'autorité locale (annexe 3).

Le nombres d'opérateurs est adaptable en fonction du nombre d'appels, selon le cadre défini par le marché.

La société IPG emploie des opérateurs s'exprimant en français, néerlandais, allemand et anglais.

Les opérateurs sont formés en collaboration avec le SPF Intérieur et le SPF Santé publique.

Pendant la durée d'activation, la société IPG fait régulièrement un retour qualitatif et quantitatif des appels reçus.

De manière générale, les conditions fixées pour la société IPG dans l'accord-cadre conclu avec le SPF Intérieur s'applique à la présente convention.

#### 4.2 Discipline 5 et discipline 2

En gestion de crise, la communication d'un seul numéro d'information étant recommandée, le SPF Intérieur et le SPF Santé publique ont convenu la possibilité de traiter par le biais du Contact Center de crise, tant les appels 'D5' (information générale) que les appels 'D2' (information aux victimes et

proches de victimes). Cette intégration permet par ailleurs, un partage optimal des informations D5 aux opérateurs D2.

Dans le cas de l'ouverture d'un Contact Center D2-D5, les appels 'D2' sont traités, au sein de l'infrastructure de la société IPG, par du personnel spécialisé coordonné par le SPF Santé publique.

S'il venait à être décidé l'ouverture d'un centre d'appel pour l'information aux victimes au niveau local, le Contact center de crise pourra transférer les citoyens concernés vers cette deuxième ligne.

## **5 Modalités d'activation et d'utilisation par l'autorité locale**

En cas de situation d'urgence gérée au niveau communal telle que définie par l'arrêté royal du 16 février 2006, le Bourgmestre, ou toute personne habilitée mentionnée à l'annexe 1 de la présente convention, peut demander l'activation du Contact center de crise.

### **5.1 Conditions préalables**

L'autorité locale veille à tenir à jour les données nécessaires à l'activation du Contact center, soit les coordonnées des personnes habilitées à activer le Contact center (annexe 1 de la présente convention). Toute modification doit être portée par écrit à la connaissance de la société IPG.

Par ailleurs, l'autorité locale veille à rassembler et tenir à jour, dans le cadre de son plan monodisciplinaire d'intervention « Information de la population », les informations utiles permettant une activation rapide et efficace d'un tel Contact center : informations sur les plans d'urgence communaux, des potentiels centres d'hébergement, la liste des rues concernées par d'éventuelles zones de sécurité prédéfinies,...

### **5.2 Procédure d'activation**

Afin d'activer le Contact center, l'autorité locale contacte la société IPG suivant la procédure détaillée en annexe 2.

Via le formulaire d'activation, l'autorité locale apporte les premiers éléments indispensables à l'opérationnalisation du Contact center :

- Une description de la situation d'urgence;
- Les recommandations à la population;
- Les coordonnées de l'officier de liaison de l'autorité locale dans le cadre de cette situation d'urgence ;
- Des modalités particulières d'activation (horaire du Contact center, nombre plafonné d'opérateurs,...) ;
- Le moment souhaité d'ouverture du numéro d'information.

A défaut de modalités particulières, le Contact center de crise est opérationnel en 1h avec 4 opérateurs et adaptera le nombre d'opérateurs en fonction du nombre d'appels entrant.

### **5.3 Flux d'information – Désignation d'un officier de liaison**

Le flux d'information entre l'autorité qui gère la situation d'urgence et le Contact center est un facteur critique de succès.

Dès l'opérationnalisation du Contact center et tout au long de la mise à disposition du numéro d'information à la population, l'autorité locale et en particulier la discipline 5, veille à fournir en continu les informations nécessaires à son bon fonctionnement.

A cet effet, dans le cadre de l'organisation de la Discipline 5, un officier de liaison est désigné, il est l'unique point de contact entre l'autorité locale et le manager IPG. Cette officier de liaison transmet de manière proactive et par écrit au Contact center les informations actualisées nécessaires à son bon fonctionnement.

L'autorité locale via son officier de liaison veille à répondre aux demandes spécifiques du Contact Center, notamment en transmettant le contenu nécessaire aux opérateurs afin de répondre aux questions posées par les citoyens.

Ce travail de liaison se fait en général à distance, mais si l'autorité locale le souhaite, elle peut envoyer du personnel de liaison dans les locaux-mêmes du Contact center.

#### **5.4 Procédure de désactivation du Contact center**

Indépendamment de la levée de la phase de gestion de crise, l'autorité gestionnaire de crise veille à informer la société IPG du moment auquel elle souhaite fermer le numéro d'information.

Des modalités particulières peuvent être envisagées (diminution progressive des heures d'ouverture, du nombre d'opérateurs, renvoi vers un numéro d'information communal,...).

Les modalités d'arrêt des activités du Contact center doivent être confirmée par écrit par une des personnes habilitées reprises à l'annexe 1 de la présente Convention.

## **6 Conditions financières**

Les frais de veille de l'infrastructure sont supportés par le SPF Intérieur.

Il n'y a pas de frais d'abonnement pour l'autorité locale. Seuls les coûts liés à l'activation et l'utilisation effective du Contact center seront à supporter par l'autorité qui active et utilise le Contact center.

Ces coûts recouvrent tant les frais de personnels induits par l'activation du Contact center que les frais liés aux communications téléphoniques durant toute la mise à disposition du numéro d'information à la population.

Un aperçu de ces coûts est repris à l'annexe 4 de la présente convention.

## **7 Exercices**

En dehors de toute situation de crise, l'autorité locale peut tester le Contact center dans le cadre d'un exercice.

L'autorité locale devra au préalable en faire la demande, par écrit, auprès de la société IPG au minimum 4 semaines avant la date prévue pour l'exercice. Des contacts ultérieurs préciseront les modalités d'activation dans le cadre d'une convention spécifique propre à l'exercice.



Les coûts éventuels liés à l'utilisation du Contact center dans le cadre d'un tel exercice sont supportés par l'autorité locale.

Les conclusions sont transmises au SPF Intérieur afin de pouvoir en tenir compte dans l'évaluation du projet.

## 8 Durée de la convention

La présente convention s'inscrit dans l'accord-cadre conclu entre le SPF Intérieur et la société IPG, et est conclue pour une durée déterminée du 1<sup>er</sup> janvier 2018 au 31 décembre 2021.

La résiliation éventuelle du contrat-cadre entre le SPF Intérieur et la société IPG met fin à la présente convention.

## 1 Litiges

Tout litige relatif à l'exécution de la présente convention relève de la compétence exclusive des cours et tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles.

## 2 Annexes

Vous trouverez ci-joint, 8 annexes qui font partie intégrante de la présente convention:

- Annexe 1 – Coordonnées de l'autorité locale
- Annexe 2 – Procédure d'activation
- Annexe 3 – Formulaire d'activation - FAQ
- Annexe 4 – Coûts d'utilisation
- Annexe 5 – Fiche de présentation de la société IPG
- Annexe 6 – Organisation interne de l'autorité
- Annexe 7 – Gestion du Contact Center lors d'un changement de phase

Ces annexes sont susceptibles d'être mises à jour par la DG Centre de crise.

Fait à....., le.....

En deux exemplaires originaux,

Pour l'autorité locale,  
*(nom, prénom, fonction, signature)*

Pour la société IPG,  
*(nom, prénom, fonction, signature)*