



RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE  
COMMUNE DE WATERMAEL-BOITSFORT

Extrait du registre aux délibérations du Conseil communal

**Présents**

Cathy Clerbaux, *Présidente* ;  
Olivier Deleuze, *Bourgmestre* ;  
Alain Wiard, Anne Depuydt, Cécile Van Hecke, Tristan Roberti, Jean-Manuel Cisey, Benoît Thielemans, Jan Verbeke, *Échevin(e)s* ;  
José Stienlet, Philippe Desprez, Martine Payfa, Véronique Wyffels, Guillebert de Fauconval, Martine Spitaels, Michel Kutendakana, David Leisterh, Michel Colson, Anne Spaak-Jeanmart, Hugo Périlleux-Sanchez, Dominique Buyens, Odile Bury, Roland Maekelbergh, *Conseillers* ;  
Etienne Tihon, *Secrétaire communal*.

**Excusés**

Jean-Marie Vercauteren, Didier Charpentier, Jos Bertrand, Sandra Ferretti, *Conseillers*.

**Séance du 15.05.18**

---

**#Objet : Plan général d'urgence et d'intervention communal - Convention préalable avec le contact center IPG Contact Solutions SA - Approbation.#**

---

Séance publique

Le Conseil communal,

Vu l'article 135 § 2 de la NLC;

Vu l'article 9 de la loi du 15 mai 2007 relative à la sécurité civile, lequel précise : "§ 4 - Dans chaque commune, le bourgmestre établit un plan général d'urgence et d'intervention qui prévoit les directives générales et les informations nécessaires pour assurer la gestion de la situation d'urgence, en ce compris les mesures à prendre et l'organisation des secours ...";

Vu les arrêtés royaux des 31/01/2003 et 16/02/2006, lesquels prévoient qu'en situation d'urgence, la population soit informée par les autorités responsables de la gestion de crise;

Vu l'approbation du Plan Général d'Urgence et d'Intervention en date du 15/02/2012 par le gouverneur;

Vu que 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 Contact Solutions SA un marché public pour la mise en veille permanente d'une telle infrastructure;

Vu que, en vue de soutenir les autorités locales, la Direction générale Centre de Crise met cette infrastructure à leur disposition en cas de besoin;

Vu que la commune, qui a prévu dans son plan multidisciplinaire D5 de mettre sur pied un call center communal/centre appel téléphonique basé sur la bonne volonté du personnel communal, qui pourrait être rapidement débordé par un nombre important d'appels; sans compter la charge émotionnelle supportées par ces volontaires non professionnels;

Vu les compétences linguistiques et professionnelles des opérateurs employés par IPG (formés par le SPF Intérieur et le SPF Santé publique);

Considérant que l'activation d'un contact center externe permettrait le transfert d'intervenants vers d'autres structures du plan d'urgence telles que le centre d'accueil, la cellule D5, énergivore en ressources humaines et en temps;

Considérant que pour activer le contact center, la commune doit conclure, au préalable, une convention avec IPG Contact Solutions SA; que cette convention a pour objectifs de définir les conditions d'activation et d'utilisation de cette infrastructure et de permettre une authentification sûre et rapide lors de l'activation de celle-ci;

Considérant que les frais de veille sont supportées par le SPF Intérieur;

Considérant que l'autorité locale ne supportera que les coûts liés à l'activation et à l'utilisation du contact center, uniquement si elle décide d'y avoir recours dans le cadre d'une situation d'urgence ou d'un exercice;

DECIDE

D'approuver la convention ci-jointe avec le contact center IPG Contact Solutions SA, par laquelle les conditions d'activation et d'utilisation du contact center sont définies pour la commune de Watermael-Boitsfort.

Le Conseil approuve le projet de délibération.

23 votants : 23 votes positifs.

AINSI FAIT ET DÉLIBÉRÉ EN SÉANCE,  
PAR LE CONSEIL,

Le Secrétaire communal,  
Etienne Tihon

La Présidente,  
Cathy Clerbaux

POUR EXTRAIT CONFORME  
Watermael-Boitsfort, le 16 mai 2018

Le Secrétaire communal,

Le Bourgmestre,

Etienne Tihon

Olivier Deleuze