

- **Fiche 2.bis Call center – dispatching 112 = Appels urgents centralisés**

Tout appel au numéro 112, sera pris en charge par un centre 112 provincial.

Celui qui prend l'appel, le calltaker, traite l'appel (écoute, propose une intervention adaptée, ...) et transmet ensuite au dispatcher compétent des services d'intervention (la police, l'aide médicale urgente ou le service incendie) = pose un diagnostic et conseil sur les mesures à prendre.

Les calltakers et les dispatchers des différents services d'intervention, travaillent au même endroit, au centre 112 (dans certains cas, le dispatching peut être organisé au niveau de la zone de secours ou de police).

- **Proposition de créer une fiche similaire à la fiche 2 :**

« Call center – dispatching 1718, SOS Environnement Nature + DPC » et pour les cas de pollutions de l'eau, fiche mise à disposition du Call center 112

- **Proposition de transfert de l'appel du 112 au 1718 si concerne pollution de l'eau ou environnement**

- **Proposition de faire évoluer en parallèle la fiche existante de SOS pollutions Environnement Nature**

- Dans la rubrique « identification de la pollution » - concerne type : Eau

Dans la case « faits », il serait judicieux d'y ajouter les informations suivantes :

- date et heure + adresse la plus précise possible
- nom du cours d'eau concerné ou localisation de l'avaloir
- nature des éléments polluants : odeurs, couleurs, aspect, étendue de la surface irisée m² (estimation), longueur du cours d'eau concerné (estimation),...
- météo (temps sec, pluie)
- éléments visuels aggravants (mortalité de poissons, bétails, autres ...)
- autres : traces de pneus au sol, bidons, ...
- présence témoins ?
- acteurs de terrain sur place ?
- autres informations utiles ?

- Prendre note d'un e-mail si possible

- **Proposition de créer une base de données centrale call center – dispatching 112 et 1718 + DPC**

Informatisation de ces fiches afin de générer une base de données

!! l'encodage des appels est nécessaire

But = traçabilité + recoupement des faits + récurrence connue