



# DISPATCHEURS

## Annexe G au Règlement d'Ordre Intérieur

# Table des Matières

<b>1. INTRODUCTION</b> .....	<b>3</b>
1.1. Champ d'application .....	3
<b>2. ORGANISATION</b> .....	<b>3</b>
2.1. Ressources humaines.....	3
1.2.1. <i>Cadre</i> .....	3
1.2.2. <i>Accéder à l'unité spécialisée du dispatching</i> .....	3
A) PERSONNEL PROFESSIONNEL .....	4
B) PERSONNEL VOLONTAIRE (AFFECTE A TEMPS PARTIEL).....	4
C) PERSONNEL VOLONTAIRE (AFFECTE A TEMPS PLEIN).....	4
2.2. Organisation du travail.....	5
2.2.1. <i>Généralités</i> .....	5
2.2.2. <i>Pour le personnel professionnel</i> .....	5
A) GENERALITES .....	5
B) AFFECTATION A TEMPS PLEIN .....	6
C) RAPPEL OPERATIONNEL .....	6
2.2.3. <i>Pour le personnel volontaire</i> .....	7
A) AFFECTATION A TEMPS PLEIN .....	7
B) AFFECTATION A TEMPS PARTIEL.....	7
2.3. Descriptif de fonction et rôle .....	8
2.3.1. <i>Le dispatcheur</i> .....	8
A) TACHES QUOTIDIENNES .....	8
B) TACHES PONCTUELLES.....	10
2.3.2. <i>Le sous-officier dispatcheur</i> .....	11
A) TACHES QUOTIDIENNES .....	11
B) TACHES PONCTUELLES.....	14
<b>ANNEXE I : Liste des compétences de base du dispatcheur en stage (savoir-faire)</b> .....	<b>15</b>
<b>ANNEXE II : Appréciation du stagiaire (savoir-être)</b> .....	<b>17</b>
<b>ANNEXE III : Liste des compétences de base du dispatcheur en fin de stage (savoir-faire)</b> .....	<b>18</b>
<b>ANNEXE IV : Évaluation finale du stagiaire</b> .....	<b>20</b>

## 1. INTRODUCTION

### 1.1. Champ d'application

L'équipe spécialisée des dispatcheurs a pour missions la gestion des alertes venant du 112 ou celles dirigées directement vers la caserne, le dispatching des moyens de secours, le suivi des missions, l'aide à la gestion de crise en tant qu'opérateur de liaison, la mise à jour des bases de données opérationnelles.

Ce règlement est donc applicable à l'ensemble des membres du personnel ayant réalisé le test pour intégrer l'équipe de dispatching (voir annexes) et officiellement reconnus comme membres de cette équipe, via désignation par le Colonel.

## 2. ORGANISATION

### 2.1. Ressources humaines

#### *1.2.1. Cadre*

Afin d'être complète, l'équipe de dispatching nécessite la présence de deux dispatcheurs en permanence. L'unité se compose à la fois de professionnels et de volontaires. Le personnel est réparti en deux sections, une section « professionnelle » et une section « volontaire ».

Lors d'une garde, l'un des deux sièges est principalement occupé par du personnel professionnel, l'autre est principalement occupé par du personnel volontaire ainsi que par le personnel reclassé provisoirement.

#### *1.2.2. Accéder à l'unité spécialisée du dispatching*

L'accès à l'unité spécialisée s'effectue uniquement :

- Suite à un appel à candidature officiel publié par le biais d'une note de service ou via un appel à recrutement ou une professionnalisation ;
- Ou via un reclassement ponctuel suite à une incapacité opérationnelle.

L'accès à la spécialité nécessite d'avoir été déclaré apte pour la fonction spécifique par la médecine du travail.

Dans les cas d'un appel à candidature indépendant, d'un recrutement ou d'une professionnalisation, le candidat doit satisfaire au test, sans quoi il sera rétabli dans ses fonctions précédentes. La liste des tâches devant être réalisées afin d'obtenir un résultat positif au test est renseignée en **Annexe I** et **II** du présent règlement. Dans le cas d'un reclassement, le candidat doit également satisfaire au test, sans quoi il ne pourra être reclassé dans cette fonction.

Dans le cas d'une professionnalisation ou d'un recrutement, les procédures standard s'appliquent au candidat.

Le candidat dispatcheur ainsi sélectionné est alors formé pendant 8 gardes (de 12h). A l'issue de cette formation, le candidat réalise un test de validation organisé par les dispatcheurs chefs (sous-officiers), un officier pouvant être présent sur demande du candidat.

Si le test est réussi, le candidat rejoint l'unité. Une note de service officielle valide la nomination du candidat dans l'équipe spécialisée.

En cas d'échec, le candidat dispose d'une nouvelle série de 4 gardes (de 12h) de formation à l'issue desquelles il peut représenter une seconde fois son test. Si ce dernier n'est pas concluant, le candidat ne pourra intégrer l'unité spécialisée. En conséquence de cet échec, le candidat devra attendre une période de 2 ans avant de postuler à nouveau pour une place dans l'unité spécialisée.

### **1.2.3. Quitter l'unité spécialisée**

#### a) PERSONNEL PROFESSIONNEL

L'affectation à l'unité spécialisée d'un membre du personnel professionnel est permanente. Exceptionnellement, une demande peut être introduite auprès du Commandant de Zone en vue d'une mobilité. Cette mobilité ne pourra être demandée qu'après au minimum un an de service au dispatching (par année civile). En cas de souhait de mobilité, la demande doit être introduite auprès du Commandant de Zone, par écrit, au moins 6 mois avant la fin de l'année civile en cours.

Le membre du personnel professionnel qui souhaite quitter l'unité spécialisée doit se remettre en ordre de badge AMU et de test ARI avant de pouvoir quitter l'unité.

#### b) PERSONNEL VOLONTAIRE (AFFECTE A TEMPS PARTIEL)

L'affectation à l'unité spécialisée d'un membre du personnel volontaire est établie pour un minimum d'un an (par année civile) et renouvelée tacitement chaque année. Si le membre du personnel volontaire souhaite quitter sa fonction, il doit adresser une demande écrite au Commandant de Zone au moins 6 mois avant la date de renouvellement.

Le personnel volontaire qui souhaite quitter l'unité spécialisée doit se remettre en ordre de badge AMU et de test ARI avant de pouvoir quitter l'unité.

#### c) PERSONNEL VOLONTAIRE (AFFECTE A TEMPS PLEIN)

Les règles concernant les membres du personnel professionnel sont d'application pour les membres du personnel volontaire affectés à temps plein.

## 2.2. Organisation du travail

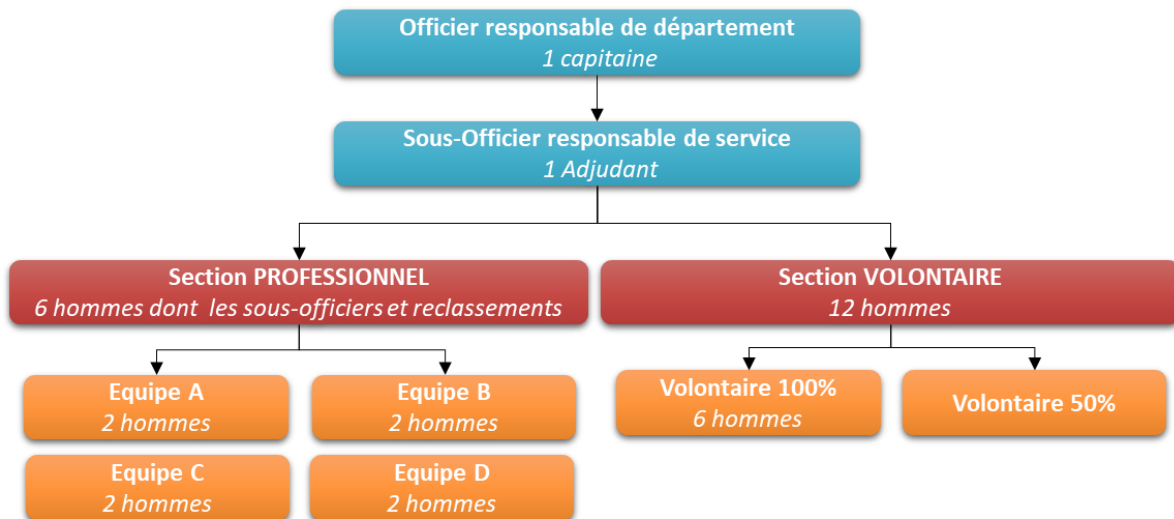
### 2.2.1. *Généralités*

Les reprises/remises de garde s'effectuent à 07.00 et 19.00. Il est demandé au dispatcheur d'être présent quelques minutes à l'avance afin d'effectuer une remise de garde avec son collègue descendant.

Les dispatcheurs professionnels fonctionnent selon un rôle de gardes de type 12/24 12/48. Ils peuvent, de manière exceptionnelle, soit sur leur demande, soit pour raisons de service, effectuer des pauses de garde en dehors de leur rôle normal.

Le dispatcheur affecté à temps partiel au dispatching doit gérer son planning de manière telle qu'il puisse également respecter ses engagements zonaux (notamment en ce qui concerne les horaires, arrivées, disponibilités, exercices, etc, ...).

La division hiérarchique est établie comme suit :



### 2.2.2. *Pour le personnel professionnel*

#### a) GENERALITES

Les congés doivent être demandés 2 mois à l'avance auprès des dispatcheurs chefs (sous-officiers) et ensuite insérés dans l'horaire. Les congés sont accordés dans le respect du règlement zonal en la matière et selon les besoins du service afin d'assurer une présence continue de dispatcheurs.

Les dispatcheurs chefs devront, dans la mesure du possible, organiser leurs congés de manière à éviter les périodes où tous seraient simultanément absents. Les dispatcheurs chefs doivent introduire leurs demandes de congé auprès de l'officier responsable, au moins 2 mois à l'avance.

#### b) AFFECTATION A TEMPS PLEIN

Le membre du personnel professionnel est affecté à l'une des quatre équipes [ A / B / C / D ] (2 hommes) qui forment la section des dispatcheurs professionnels (7 hommes). Il effectue ses 24h moyennes de recyclage annuel sur des sujets liés au dispatching.

Il n'est plus soumis au test ARI (appareil respiratoire insolant). Cependant, si le dispatcheur souhaite réintégrer un poste, il devra s'être remis en ordre de test avant de pouvoir quitter l'unité. Le membre du personnel professionnel peut, s'il le souhaite, effectuer ces tests chaque année afin de maintenir son acquis. Il est évalué sur ses prestations dans le cadre de l'unité spécialisée, conformément au descriptif de fonction propre à ce rôle. Ce descriptif est annexé au présent règlement. Il est évalué par l'officier responsable de l'unité spécialisée ou son délégué.

Le membre du personnel professionnel peut décider de ne pas maintenir son badge AMU et de ne pas suivre les recyclages AMU à la condition qu'il s'engage comme dispatcheur pendant une période de **5 ans** minimum. Au-delà de cette période, si le dispatcheur souhaite réintégrer un poste, il devra s'être remis en ordre de badge avant de pouvoir quitter l'unité du dispatching. Le professionnel peut, s'il le souhaite, effectuer les recyclages nécessaires au maintien de son badge. Dans le but de permettre à ceux qui le souhaitent de maintenir leur badge AMU et leurs compétences, la Zone met en place les conditions permettant à ces derniers d'effectuer au moins 6 gardes de 12h par an, à l'ambulance dans la Zone.

Dans le but de permettre à ceux qui le souhaitent de maintenir leur niveau de compétences, la Zone permet aux dispatcheurs qui le souhaitent de se déclarer disponibles en statut « P3 » dans un poste de la Zone. Pour ce faire, le dispatcheur doit disposer de l'autorisation opérationnelle de l'officier responsable de poste.

#### c) RAPPEL OPERATIONNEL

La prestation d'heures de rappel ne peut se faire que pour des gardes au dispatching ou dans les postes AGE, pour des gardes lors de manifestations préventives ou des interventions majeures sur lesquelles la présence d'un dispatcheur serait requise par un officier.

Le rappel ne peut être utilisé que pour pallier les absences de membres du personnel survenues après la publication de l'horaire officiel selon le délai prévu au règlement d'ordre intérieur zonal, ou suite à des imprévus opérationnels.

L'adjudant « CODIS » est responsable de vérifier le bon respect de l'usage du rappel ainsi que de faire part à l'officier responsable de tout problème qui surviendrait.

### 2.2.3. Pour le personnel volontaire

#### a) AFFECTATION A TEMPS PLEIN

Le dispatcheur volontaire effectue un minimum de 3 gardes par mois, en fonction des besoins du service ; il respecte par ailleurs un taux maximum de prestation de 24h/semaine en moyenne sur l'année (selon la nécessité du service). Il est affecté à la section des dispatcheurs volontaires de l'unité (12 hommes).

Le dispatcheur volontaire communique chaque mois, et au plus tard pour le 15 du mois, ses disponibilités pour le mois suivant. Le dispatcheur remet au moins le double de dates de disponibilité que le nombre minimum de gardes à prester. Le nombre moyen de gardes effectuées par le dispatcheur est convenu en début d'année et sert de base à la composition des horaires. Il peut être revu chaque année.

Le dispatcheur volontaire effectue au minimum 24h moyennes de recyclage annuel sur des sujets liés au dispatching. Il n'est plus soumis aux exercices volontaires obligatoires dans les postes. Il n'est plus soumis au test ARI. Cependant, si le dispatcheur souhaite réintégrer un poste, il devra s'être remis en ordre de tests avant de pouvoir quitter l'unité spécialisée. Le volontaire peut, s'il le souhaite, effectuer ces tests chaque année afin de maintenir son acquis.

Le dispatcheur volontaire est évalué sur ses prestations dans le cadre du dispatching conformément au descriptif de fonction propre à ce rôle. Ce descriptif est annexé au présent règlement. Il est évalué par l'officier responsable du dispatching ou son délégué.

Son affectation est établie pour un an (par année civile) et renouvelée tacitement chaque année. Si le dispatcheur volontaire souhaite quitter sa fonction, il doit envoyer, au moins 6 mois avant la date de renouvellement, une demande écrite au Commandant de Zone.

Le dispatcheur volontaire peut décider de ne pas maintenir son badge AMU et de ne pas suivre les recyclages AMU, à la condition qu'il s'engage comme dispatcheur pendant une période de **5 ans** minimum. Au-delà de cette période, si le dispatcheur souhaite réintégrer un poste, il devra s'être remis en ordre de badge avant de pouvoir quitter l'unité spécialisée. Le volontaire peut, s'il le souhaite, effectuer les recyclages nécessaires au maintien de son badge.

Dans le but de permettre à ceux qui le souhaitent de maintenir leur badge AMU et leurs compétences, la Zone met en place les conditions permettant à ces derniers d'effectuer au moins 6 gardes de 12h à l'ambulance par an. Dans le but de permettre à ceux qui le souhaitent de maintenir leur niveau de compétences, la Zone permet aux dispatcheurs qui le souhaitent de se déclarer disponibles en statut « P3 » dans un poste de la Zone. Pour ce faire, le dispatcheur doit disposer de l'autorisation opérationnelle de l'officier responsable de poste.

#### b) AFFECTATION A TEMPS PARTIEL

Le dispatcheur effectue un minimum de 3 gardes par mois, en fonction des besoins de service ; il respecte par ailleurs un taux maximum de prestations de 24h/semaine en moyenne sur

l'année (selon la nécessité du service). Il est affecté à la section des dispatcheurs volontaires (12 hommes) de l'unité spécialisée.

Le dispatcheur communique chaque mois, et au plus tard pour le 15 du mois, ses disponibilités pour le mois suivant. Le dispatcheur remet au moins le double de dates de disponibilité que le nombre minimum de gardes à prester. Le nombre moyen de gardes effectuées par le dispatcheur est convenu en début d'année et sert de base à la composition des horaires. Il peut être revu chaque année.

Il effectue au minimum 6h de recyclage annuel sur des sujets liés au dispatching (dans la mesure où les formations sont organisées par le département responsable). Il reste soumis aux exercices volontaires obligatoires dans les postes.

Il est évalué sur ses prestations au dispatching d'une part, et sur celles dans son poste d'autre part, conformément aux descriptifs de fonction respectifs. Il est évalué par l'officier responsable de son poste ou son délégué. L'officier responsable de l'unité spécialisée ou son délégué transmet à cet effet un rapport informatif à l'évaluateur sur les prestations liées à l'équipe spécialisée.

Son affectation est établie pour un an (par année civile) et renouvelée tacitement chaque année. Si le volontaire souhaite quitter sa fonction, il doit envoyer, au moins 6 mois avant la date de renouvellement, une demande écrite au Commandant de Zone.

Le dispatcheur volontaire doit se maintenir en ordre de badge AMU et continuer à satisfaire à toutes les conditions permettant d'exercer en tant que pompier-ambulancier. Le volontaire doit faire en sorte de ne pas effectuer plus de 24h de prestations consécutives entre ses activités dans son poste et ses activités au dispatching.

## 2.3. Descriptif de fonction et rôle

L'unité des dispatcheurs est une spécialité opérationnelle de la Zone qui est directement placée sous l'autorité du directeur du département des transmissions. Le directeur (un officier) est secondé par des dispatcheurs chefs (sous-officiers).

### 2.3.1. *Le dispatcheur*

Le dispatcheur se trouve sous l'autorité directe du dispatcheur chef.

#### a) TACHES QUOTIDIENNES

#### Ressources humaines :

- Maintien à jour de sa fiche signalétique administrative auprès des dispatcheurs chefs ;
- Contrôle du savoir-faire et savoir-être des dispatcheurs (uniforme, politesse, interactions avec les collègues, tenue et attitude, ...)



- Accueil des nouveaux, coaching, suivi ;
- Assurance du bien-être de chacun (suivi pro-actif, propositions vers la hiérarchie).

#### **Matériel :**

- Rangement du matériel à la fin de chaque garde ;
- Entretien journalier du matériel ;
- Signalement rapide des pannes selon la procédure (tickets, mails, etc.) ;
- Signalement rapide des détériorations ;
- Vérification journalière du matériel selon la check-list.

#### **Locaux :**

- Maintien en état impeccable des locaux ;
- Nettoyage des locaux en début et en fin de garde ;
- Dès que nécessaire, participation sur demande aux travaux d'entretien des locaux, etc.

#### **Formations :**

- Participation active aux 6 demi-journées de formation interne organisées chaque année par les dispatcheurs chefs ;
- Participation à l'accueil et à la formation des nouveaux ;
- Maintien en ordre de recyclage « officiel » via et selon la procédure du département formations ;
- Obtention du certificat fédéral de dispatcheur (dès lors qu'il sera organisé par l'école du feu).

#### **Evaluations :**

- Participation active à son cycle d'évaluations ;
- Réalisation de fiches « retour d'expérience » dès qu'une mission ne s'est pas déroulée convenablement afin d'en faire profiter l'ensemble des dispatcheurs.

#### **Gestion opérationnelle :**

- Traitement des interventions reçues en direct - ou des CU 112 avec rapidité et efficacité et dans le respect des procédures ;
- Être un soutien pour les intervenants de terrain, notamment en leur transmettant fidèlement les informations reçues, en les guidant, en contactant les personnes nécessaires au bon déroulement de l'intervention ;
- Auto-information sur les manifestations, événements, chantiers qui pourraient impacter les interventions ;
- Pré-rédaction des rapports de la manière la plus précise possible et avec toutes les informations reçues du terrain (intervenants, adresse, sitrep, victimes, unités déployées, etc...) ;
- Mise à disposition pour décrocher la ligne presse rapidement, ainsi que pour apporter un bon accueil aux journalistes selon la procédure définie ;

- Suivi proactif des missions en cours, changement des statuts des véhicules, du personnel, et encodage des SiteRep dans les rapports ;
- Vérification que les volets et portes des casernes soient bien verrouillés après le départ en intervention et surveillance caméra ;
- Aptitude dans la recherche et la transmission d'une fiche chimique ;
- Aptitude dans l'utilisation du logiciel de dispatching et maintien à jour des nouveautés ;
- Aptitude dans l'utilisation de la radio et respect de la procédure radio.

#### **Planification :**

- Participation au maintien de la base de données des risques et moyens (selon demande des dispatcheurs chefs) ;
- Participation à la vérification et à l'inventaire du centre de crise communal (selon demande des dispatcheurs chefs) ;
- Participation à la vérification et à l'inventaire du PC-OPS (selon demande des dispatcheurs chefs) ;
- Après chaque déploiement préventif : rédaction d'une évaluation (nombre d'incidents constatés, utilité sur place, moyens suffisants ?).

#### **Mise à jour / suggestions / proactivité :**

- Participation active à l'amélioration des outils ;
- Soutien, aide et participation aux projets visant à améliorer le fonctionnement du dispatching ou la vie en communauté.

#### **b) TACHES PONCTUELLES**

- Présence lors de plans préventifs à la garde de dispatcheurs au poste de Commandement ;
- Participation active lorsque des visites sont organisées : création de liens / interaction avec d'autres dispatching (Infrabel / fluxys / TEC / Ores / ...) ;
- Participation active lorsque des invités sont reçus au dispatching (stagiaire, visiteur, ...) ;
- Participation active lors de visites du dispatching dans le cadre des portes ouvertes ;
- Disponibilité lors de situations d'exception pour permettre une augmentation rapide du nombre de dispatcheurs disponibles (tempête, catastrophe, ...).

### 2.3.2. *Le sous-officier dispatcheur*

#### a) TACHES QUOTIDIENNES

##### **Ressources humaines :**

- Tenue à jour des fiches signalétiques des dispatcheurs (évolution de carrière, coordonnées, etc.) ;
- Contrôle du savoir-faire et savoir-être des dispatcheurs (uniforme, politesse, interactions avec les collègues, tenue et attitude, ...)
- Information des arrivées / départs / naissances / décès / ... ;
- Accueil des nouveaux, coaching, suivi, ... ;
- Assurance du bien-être du personnel (suivi pro-actif, propositions vers la hiérarchie) ;
- 1<sup>er</sup> interlocuteur en cas de charge psychosociale (suivi vers la ligne hiérarchique) ;
- Supervision de la bonne réalisation des tâches d'entretien définies dans la feuille d'appel.

##### **Gestion de l'encodage des prestations :**

- Encodage des feuilles d'appel pour les prestations, dans le respect des consignes du service des ressources humaines ;
- Pour le personnel professionnel : contrôle du bon encodage des congés, circonstances etc. (une prestation doit être encodée pour chaque jour de garde) ;
- Suivi administratif avec le service du personnel des maladies, circonstances, ... ;
- Collaboration et travail direct avec le service des ressources humaines.

##### **Matériel :**

- Inventaire du matériel dans IEmergency ;
- Inventaire des consommables dans IEmergency ;
- Réception des colis ;
- Rangement du matériel ;
- Entretien du matériel ;
- Suivi vers la hiérarchique des commandes à faire ;
- Suivi des pannes ;
- Suivi des détériorations ;
- Suivi de la vérification quotidienne du matériel ;
- Conservation sous clé du matériel et sortie au fur et à mesure.

##### **Gestion des horaires :**

- Vérification qu'un siège est occupé par un membre du personnel opérationnel et l'autre par un membre du personnel volontaire ;
- Garde de 12h continues. Si un dispatcheur doit s'absenter, obligation de le remplacer (sauf cas exceptionnel validé par un officier) ;
- Signalement des arrivées tardives ;
- Répartition des gardes entre les volontaires selon les règles fixées avec la direction ;

- Envoi de l'horaire aux volontaires et aux professionnels à des dates fixes à définir. Pour les professionnels : publication de l'horaire 3 mois à l'avance, dans la mesure du possible;
- Gestion des horaires lors des événements particuliers qui nécessitent plus de personnel (Fêtes de Wallonie, ...);
- Remise à zéro, tous les 4 mois, des heures de récupération (fin avril, fin août, fin décembre), sauf cas de force majeure à justifier. Dans ce cas, seul le Commandant de Zone peut accepter exceptionnellement un report.

#### **Gestion des locaux :**

- Supervision de l'entretien des locaux par le personnel ;
- Maintien en état impeccable des locaux ;
- Dès que nécessaire, repeinture des locaux, etc.

#### **Gestion des PPI / PGUI / PUI / PGP :**

- Maintien dans le système des PUI reçus à jour ;
- Maintien à jour de la liste des PGP ;
- Enregistrement des informations liées à des exercices d'évacuation incendie.

#### **Gestion répertoire :**

- Vérification tous les 6 mois du répertoire téléphonique ;
  - Suivi de l'évolution de la structure du répertoire ;
  - Maintien à jour du répertoire de contacts ;
  - Maintien à jour des coordonnées GSM, sds, paging du personnel ;
  - Maintien à jour des appartenances aux groupes ;
  - Mise à jour d'une farde papier avec les numéros au dispatching ;
  - Mise à jour des annuaires des GSM ;
  - Ajout des absences et des personnes de remplacement en cas d'absences ;
- Suivi de la boîte "updateContacts@zone-nage.be" et traitement des informations reçues.

#### **Gestion cartographique :**

- Maintien à jour de la base de données des noms de rues ;
- Maintien à jour de la base de données des bâtiments ;
- Maintien à jour de la liste des endroits ;
- Maintien à jour de la liste des risques et moyens ;
- Maintien à jour de la liste des mises à l'eau de bateau ;
- Maintien à jour de la liste des institutions ;
- Utilisation et formation à IEmergency-Central ;
- Suivi de la boîte "updateCartographie@zone-nage.be" et traitement des informations reçues.

### **Gestion des formations :**

- Organisation de 6 demi-journées de formation continue par an ;
- Organisation de l'accueil et de la formation des nouveaux ;
- Maintien à jour du guide de bienvenue (impression et distribution aux nouveaux) et réalisation d'une checklist d'arrivées des nouveaux.

### **Gestion des évaluations du personnel :**

- Réécoute qualité des appels ;
- Réécoute qualité des communications radio ;
- Coaching live au moins 2 fois 4h par personne par an (rédaction d'un document officiel) ;
- Suivi des incidents avec les concernés ;
- Réalisation de fiches « retour d'expérience » dès qu'une mission ne s'est pas déroulée convenablement afin d'en faire profiter tout le monde.

### **Gestion opérationnelle :**

- Traitement des interventions reçues en direct ou des CU 112 avec rapidité et efficacité et dans le respect des procédures ;
- Soutien pour les intervenants de terrain, notamment par la transmission fidèle des informations reçues, par le guidage, par la prise de contact avec les personnes nécessaires au bon déroulement de l'intervention ;
- Auto-information des manifestations, événements, chantiers qui pourraient impacter les interventions ;
- Pré-rédaction des rapports de la manière la plus précise possible, et avec toutes les informations reçues du terrain (intervenants, adresse, sitrep, victimes, unités déployées, etc...) ;
- Mise à disposition afin de décrocher la ligne presse rapidement, ainsi que pour apporter un bon accueil aux journalistes selon la procédure définie ;
- Suivi proactif des missions en cours, modification des statuts des véhicules, du personnel, et encodage des SiteRep dans les rapports ;
- Vérification que les volets et portes des casernes soient bien verrouillés après le départ en intervention et surveillance caméra ;
- Aptitude à la recherche et à la transmission d'une fiche chimique ;
- Aptitude à l'utilisation du logiciel de dispatching et maintien à jour des nouveautés ;
- Aptitude à l'utilisation de la radio et respect de la procédure radio ;
- Coaching des opérateurs actuels (réévaluation de ces derniers tous les ans) ;
- Coaching des nouveaux ;
- Evaluation des stagiaires ;
- Analyse des incidents (problèmes relevés) ;
- Vérification de l'encodage des rapports ;
- Marquage des rapports qui doivent être facturés ;
- Application des prestations pour les volontaires (en collaboration avec le département des ressources humaines) ;

- Maintien à jour du manuel de régulation ;
- Maintien à jour du manuel de procédure.

#### Planification :

- Re-vérification de toute la base de données des risques et moyens ;
- Vérification et inventaire du centre de crise de la caserne 1 fois par mois ;
- Vérification et inventaire du PC-OPS police 1 fois par mois ;
- Vérification et inventaire du Centre de crise provincial 1 fois par mois ;
- Vérification du bon encodage des informations liées aux préventifs ;
- Vérification de la bonne application des ordres de missions lors de manifestations ;
- Après chaque déploiement préventif, rédaction d'une évaluation (nombre d'incidents constatés, utilité sur place, moyens suffisants ?).

#### Mise à jour / suggestions / proactivité :

- Manuel ;
- Procédure ;
- Avis :
- Notes :
  - Farde
  - Développement IEmergency
  - ...

#### b) TACHES PONCTUELLES

- Proposition de visites / création de liens / interaction avec d'autres dispatching (Infrabel / fluxys / TEC / Ores / ...) ;
- Gestion des visites du dispatching (stagiaire, école, ...) ;
- Organisation de la visite du dispatching lors des portes ouvertes ;
- Organisation de la salle et des dispatcheurs lors des visites d'autorités ;
- Organisation d'une demi-journée d'observation pour les sous-officiers de la Zone ;
- Organisation de la formation de base des dispatcheurs actuels (juste les modules manquants) aux fins d'une validation par le Collège ;
- Création des E-learning/Tutoriaux vidéos et mise en place d'un système d'apprentissage continu ;
- Procédure pour le rappel de personnel afin d'organiser une tournante et éviter que les mêmes agents soient chaque fois responsables de cette même fonction ;
- Rédaction d'un règlement sur le planning : « *Comment échanger des gardes, etc. ...* » et mise par écrit de ce qui existe déjà ;
- Mise en place d'une team « gestion de crise / PCOPS / Centre de crise ».

\*\*\*

## ANNEXE I : Liste des compétences de base du dispatcheur en stage (savoir-faire)

	<b>NOM et Prénom du stagiaire :</b>	<b>Vu en stage avec :</b>
1	<i>Ouvrir une session Windows au dispatching</i>	
2	<i>Lancer le programme iEmergency</i>	
3	<i>Savoir comment agencer son espace de travail et le sauvegarder</i>	
4	<i>Savoir comment retrouver en « 2 clics » cet espace configuré</i>	
5	<i>Savoir dispatcher une ambulance en se basant UNIQUEMENT sur le XML reçu (Pas d'encodage manuel à réaliser)</i>	
6	<i>Connaître et appliquer la règle des 2èmes départs dans les corps annexes (L'appliquer au point précédent)</i>	
7	<i>Connaître et appliquer les actions relatives aux centres 112 de Mons, Liège et Namur (Pour les départs ambulance)</i>	
8	<i>Être capable de guider un vecteur jusqu'à sa mission (ce qui implique de savoir comment le trouver et d'exploiter et de maîtriser le système carto)</i>	
9	<i>Savoir comment afficher sur une carte les bouches d'incendie, les bornes kilométriques et les rampes de mise à l'eau pour les bateaux</i>	
10	<i>Savoir s'assurer du départ d'un vecteur à l'aide des caméras</i>	
11	<i>Exploiter le système de volets et barrières de toute la zone</i>	
12	<i>Maîtriser l'utilisation des guides de régulation et des procédures (Pas de connaître par cœur, mais de savoir où chercher)</i>	
13	<i>Connaître sur le bout des doigts la procédure radio</i>	
14	<i>Savoir régler sa radio sur un groupe de communication</i>	
15	<i>Savoir régler sa radio en « mode Direct »</i>	
16	<i>Savoir changer de dossier dans une radio</i>	
17	<i>Savoir ou chercher l'information cas d'accident impliquant des produits dangereux</i>	
18	<i>Savoir transmettre une fiche de produit dangereux via mail depuis le dispatching</i>	
19	<i>Maîtriser et appliquer le morcelage un départ type au travers des postes annexes (EX : « pompe 4 de GBX avec « pompe 4 Eghezée et Citerne de Nr &amp; Off Nr)</i>	
20	<i>Savoir en moins de d'1 minute dispatcher une ambulance sur une autoroute à une « BK » spécifique (ou dans une bretelle d'autoroute)</i>	
21	<i>Savoir comment passer au-delà d'un « XML » pour encoder une mission</i>	

22	<i>Savoir, sur une mission donnée, qui et comment appeler du renfort</i>	
23	<i>Savoir comment envoyer un pager individuel</i>	
24	<i>Savoir comment envoyer un pager à un ensemble de personnes</i>	
25	<i>Savoir comment envoyer un SMS individuel</i>	
26	<i>Savoir comment envoyer un SMS à un ensemble de personnes</i>	
27	<i>Maîtriser le fonctionnement du répertoire téléphonique</i>	
28	<i>Savoir comment renseigner un détail opérationnel aux équipes via le système d'alerte (ajouter un commentaire AVANT et APRES le lancement de l'alerte)</i>	
29	<i>Connaître et appliquer les règles de dispatching des officiers de la zone</i>	
30	<i>Connaître et appliquer les différentes règles liées aux statuts des pompiers volontaires</i>	
31	<i>Maîtriser l'aspect de la communication et de la relation avec une équipe (voir liste des compétences Savoir-être)</i>	
32	<i>Savoir effectuer une "capture d'écran" de son poste de travail</i>	
33	<i>Réaliser ET présenter son carnet de dispatching</i>	
34	<i>Savoir qui prévenir et que PRENDRE AVEC SOI en cas d'évacuation du CODIS</i>	



## ANNEXE II : Appréciation du stagiaire (savoir-être)

Fiche d'appréciation du stagiaire Codis				
Nom Prénom du stagiaire:		Nom prénom du maître de stage :		
Garde N°	Garde : Passive <input type="checkbox"/> Active <input type="checkbox"/>			
Date:	signature stagiaire		signature évaluateur	
<u>Point apprécier</u>	<u>A améliorer</u>	<u>Bien</u>	<u>Excellent</u>	<u>Remarques/suggessions</u>
<i>Ponctualité/assiduité/disponibilité</i>				
<i>Présentation/tenue/politesse</i>				
<i>Intèrets pour la fonction</i>				
<i>Communications</i>				
Transmet les infos				
Utilise les outils (mails/main courante)				
Respect des consignes/procédure				
<i><u>S'informe</u></i>				
<i>Connaissances</i>	avis de services			
	Notes de service			
	Régulation			
	Départs type			
<i><u>Esprit d'équipe</u></i>				
	Collabore pendant les appels			
	Répond présent en temps de crise			
	Capacité d'adaptation			
	Respect de la ligne hiérarchique			
	exécute les tâches routinière			
<i><u>Autonomie</u></i>				
	Demande et écoute les conseils			
	Rapidité d'exécution			
	Gestion +sieurs appels			
	anticipation demandes(police, ores,...)			
	Maitrise des 32 points du dispatcher (feuille annexe)			
	Maitrise dispatching guêpes/tempête			
<i><u>Note globale</u></i>				
Stage réussi <input type="checkbox"/> ajourné <input type="checkbox"/> raté <input type="checkbox"/>		Nombres de gardes supplémentaires		

### ANNEXE III : Liste des compétences de base du dispatcheur en fin de stage (savoir-faire)

<i>NOM et Prénom du stagiaire :</i>		<i>NOM du maître de stage</i>	<i>Appréciation</i>
1	<i>Ouvrir une session Windows au dispatching</i>		
2	<i>Lancer le programme iEmergency</i>		
3	<i>Savoir comment agencer son espace de travail et le sauvegarder</i>		
4	<i>Savoir comment retrouver en « 2 clics » cet espace configuré</i>		
5	<i>Savoir dispatcher une ambulance en se basant UNIQUEMENT sur le XML reçu (Pas d'encodage manuel à réaliser)</i>		
6	<i>Connaître et appliquer la règle des 2èmes départs dans les corps annexes (L'appliquer au point précédent)</i>		
7	<i>Connaître et appliquer les actions relatives aux centres 112 de Mons, Liège et Namur (Pour les départs ambulance)</i>		
8	<i>Etre capable de guider un vecteur jusqu'à sa mission (ce qui implique de savoir comment le trouver et d'exploiter et de maîtriser le système carto)</i>		
9	<i>Savoir comment afficher sur une carte les bouches d'incendie, les bornes kilométriques et les rampes de mise à l'eau pour les bateaux</i>		
10	<i>Savoir s'assurer du départ d'un vecteur à l'aide des caméras</i>		
11	<i>Exploiter le système de volets et barrières de toute la zone</i>		
12	<i>Maîtriser l'utilisation des guides de régulation et des procédures (Pas de connaître par cœur, mais de savoir où chercher)</i>		
13	<i>Connaître sur le bout des doigts la procédure radio</i>		
14	<i>Savoir régler sa radio sur un groupe de communication</i>		
15	<i>Savoir régler sa radio en « mode Direct »</i>		
16	<i>Savoir changer de dossier dans une radio</i>		
17	<i>Savoir ou chercher l'information cas d'accident impliquant des produits dangereux</i>		
18	<i>Savoir transmettre une fiche de produit dangereux via mail depuis le dispatching</i>		
19	<i>Maîtriser et appliquer le morcelage un départ type au travers des postes annexes (EX : « pompe 4 de GBX avec « pompe 4 Eghezée et Citerne de Nr &amp; Off Nr)</i>		

20	<i>Savoir en moins de d'1 minute dispatcher une ambulance sur une autoroute à une « BK » spécifique (ou dans une bretelle d'autoroute)</i>		
21	<i>Savoir comment passer au-delà d'un « XML » pour encoder une mission</i>		
22	<i>Savoir, sur une mission donnée, qui et comment appeler du renfort</i>		
23	<i>Savoir comment envoyer un pager individuel</i>		
24	<i>Savoir comment envoyer un pager à un ensemble de personnes</i>		
25	<i>Savoir comment envoyer un SMS individuel</i>		
26	<i>Savoir comment envoyer un SMS à un ensemble de personnes</i>		
27	<i>Maîtriser le fonctionnement du répertoire téléphonique</i>		
28	<i>Savoir comment renseigner un détail opérationnel aux équipes via le système d'alerte (ajouter un commentaire AVANT et APRES le lancement de l'alerte)</i>		
29	<i>Connaître et appliquer les règles de dispatching des officiers de la zone</i>		
30	<i>Connaître et appliquer les différentes règles liées aux statuts des pompiers volontaires</i>		
31	<i>Maîtriser l'aspect de la communication et de la relation avec une équipe (voir liste des compétences Savoir-être)</i>		
32	<i>Savoir effectuer une "capture d'écran" de son poste de travail</i>		
33	<i>Réaliser ET présenter son carnet de dispatching</i>		
34	<i>Savoir qui prévenir et que PRENDRE AVEC SOI en cas d'évacuation du CODIS</i>		
35	Exercices pratique et questions oral à bâton rompu		
36	<b>Appréciation final: Insatisfaisant - A améliorer - Satisfaisant - Bien -Très bien</b>		

## ANNEXE IV : Évaluation finale du stagiaire

Rapport de fin de stage Codis					
Date :			Évaluateur 1		
			Évaluateur 2		
			Stagiaire		
<b>Savoir être</b>					
Insatisfaisant	<input type="checkbox"/>	Satisfaisant	<input type="checkbox"/>	Excellent	<input type="checkbox"/>
<b>Savoir Faire</b>					
Insatisfaisant	<input type="checkbox"/>	Satisfaisant	<input type="checkbox"/>	Excellent	<input type="checkbox"/>
<b>Mise en situation</b>					
Insatisfaisant	<input type="checkbox"/>	Satisfaisant	<input type="checkbox"/>	Excellent	<input type="checkbox"/>
<b>Questions orales</b>					
Insatisfaisant	<input type="checkbox"/>	Satisfaisant	<input type="checkbox"/>	Excellent	<input type="checkbox"/>
<b>Appréciation Générale</b>					
Insatisfaisant	<input type="checkbox"/>	Satisfaisant	<input type="checkbox"/>	Excellent	<input type="checkbox"/>
<b>Commentaires</b>					
<b>Signatures</b>		Évaluateur 1			
		Évaluateur 2			
		Stagiaire			