

PROVINCE DE LIEGE – ARRONDISSEMENT DE LIEGE

COMMUNE DE CHAUDFONTAINE

PROJET DE DECISION - SEANCE DU CONSEIL COMMUNAL

Séance du 26 juin 2024

Service : Santé  
Agent traitant : MCAAT

**Objet : Santé - Plan d'urgence intervention psychosociale - Convention 1771 contact center - Adhésion : décision**

**LE CONSEIL COMMUNAL,**

Attendu que dans le cadre de la mise à jour du Plan d'intervention psychosociale (PIPS), il y a lieu de prévoir la mise en place d'un contact center afin de fournir des informations à la population lors de situations d'urgence ;

Attendu que le Centre National de Crise (NCCN), dans le cadre de ses missions de planification d'urgence a conclu un accord-cadre avec la société belge WEngage afin de disposer d'un contact center de crise (numéro 1771) et que le NCCN donne la possibilité aux communes d'activer ce contact lors de situation de crise ;

Attendu que les frais induits par la veille 24h/7j du Contact center sont supportés par le NCCN, que seuls les frais liés à l'activation effective seront à charge de la commune ;

Attendu que, pour bénéficier de ce service, il y a lieu de conclure une convention avec la société WEngage. définissant les modalités d'utilisation du Contact center ;

Vu le projet de convention et ses annexes proposés par la société WEngage ;

A ces causes,

En Séance publique,

Après en avoir délibéré,

**DECIDE,**

Article unique

La convention avec la société WEngage permettant d'activer le contact center (numéro 1771) lors de situation de crise est conclue.

## ► **Contact center de crise**

---

Convention entre la société WEngage et une autorité 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, le Centre de crise National (NCCN) a conclu avec la société WEngage un marché public pour la mise en veille permanente d'une telle infrastructure.

Afin de soutenir les autorités, le NCCN met cette infrastructure à leur disposition. Une autorité 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.

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 et la société WEngage.

En l'occurrence :

- **L'autorité :**

Adresse :

Représentée par :

Prénom Nom :

Fonction :

- **WEngage SA,**  
Woluwelaan, 158  
1831 Diegem (Machelen)  
0793.259.664

### 4 Spécificité du Contact Center de crise

#### 4.1 Caractéristiques générales

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

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

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

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

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

De manière générale, les conditions fixées pour la société WEngage dans l'accord-cadre conclu avec le NCCN 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 NCCN 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 WEngage, par du personnel spécialisé coordonné par le SPF Santé publique.

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

### **5.1 Conditions préalables**

L'autorité 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 WEngage.

Par ailleurs, l'autorité veille à rassembler et tenir à jour, les informations utiles permettant une activation rapide et efficace d'un tel Contact center.

### **5.2 Procédure d'activation**

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

Via le formulaire d'activation, l'autorité 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 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 veille à fournir en continu les informations nécessaires à son bon fonctionnement.

A cet effet, un officier de liaison est désigné, il est l'unique point de contact entre l'autorité et le manager WEngage. Cet officier de liaison transmet de manière proactive et par écrit au Contact center les informations actualisées nécessaires à son bon fonctionnement.



L'autorité 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 le souhaite, elle peut envoyer du personnel de liaison dans les locaux-mêmes du Contact center.

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

L'autorité gestionnaire de crise veille à informer la société WEngage 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 autre numéro d'information,...).

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 NCCN.

Il n'y a pas de frais d'abonnement pour l'autorité signataire. 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 les frais de personnels induits par l'activation du Contact center 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 peut tester le Contact center dans le cadre d'un exercice.

L'autorité devra au préalable en faire la demande, par écrit, auprès de la société WEngage 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.

Les conclusions sont transmises au NCCN 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 NCCN et la société WEngage, référence IBZ/NCCN/V/4, et est conclue pour une durée déterminée du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2027.



La résiliation éventuelle du contrat-cadre entre le NCCN et la société WEngage met fin à la présente convention.

## 9 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.

## 10 Annexes

Vous trouverez ci-joint, 5 annexes qui font partie intégrante de la présente convention:

- Annexe 1 – Coordonnées de l'autorité
- Annexe 2 – Procédure d'activation
- Annexe 3 – Formulaire d'activation - FAQ
- Annexe 4 – Coûts d'utilisation
- Annexe 5 – Fiche de présentation de l'infrastructure

Ces annexes sont susceptibles d'être mises à jour par le NCCN.

En deux exemplaires, prenant effet à la signature des deux parties,

Pour l'autorité,

Pour la société WEngage SA,  
*Wim Vintges*  
*représentant permanent de Refe Beheer BV*  
*Administrateur délégué de WEngage SA*



## ► Contact Centre de crise

### ANNEXE 1 – Personnes habilitées à activer le Contact center

---

L'autorité : .....

#### Personne(s) habilité(s) à activer le Contact center en situation d'urgence :

Dans le cadre d'une gestion de crise, les personnes habilitées à **contacter WEngage pour demander l'activation** du Contact Center sont :

Prénom	Nom	Fonction	e-mail	Gsm	Téléphone

#### Gestionnaire du dossier Contact center au sein de l'autorité :

Prénom Nom : ..... Fonction: .....

E-mail : .....

Tel : ..... GSM : .....

**\*\* Joindre cette annexe complétée lors de l'envoi de la convention \*\***  
**En cas de modifications, veuillez envoyer la nouvelle version de cette fiche par mail à [crisis@ipggroup.eu](mailto:crisis@ipggroup.eu)**



## ► Contact Center de Crise

ANNEXE 2 – Procédure d'activation (A INTEGRER AU PLAN MONODISCIPLINAIRE D5)

---

Coordonnées Activation WEngage 24/24: **0479/88.79.36**

Back-up via la Permanence du Centre de crise National : 02/506.47.11

### 0) Eventuelle pré-alerte de WEngage :

Si survient une crise dont la nature conduit l'autorité à estimer potentiellement nécessaire l'ouverture prochaine du Contact center, celle-ci est invitée à en informer WEngage (via le numéro d'activation). Ce premier contact n'implique pas automatiquement que l'autorité activera effectivement le Contact center, mais permettra le cas échéant une activation plus efficace.

Lors de ce premier contact :

- S'identifier (nom, fonction, autorité)
- Expliquer brièvement la situation d'urgence
- Indiquer qu'il s'agit d'une pré-alerte qui demandera confirmation.

*NB : ne pas oublier d'informer WEngage, si finalement l'éventualité de l'ouverture du Contact Center n'était plus d'actualité.*

### 1) Demande d'activation du Contact center

**Appeler le numéro d'activation :**

- S'identifier (nom, fonction, autorité)
- Expliquer brièvement la situation d'urgence
- Demander l'activation du Contact Center de crise

*NB : Activer un numéro d'information implique de préparer du contenu à communiquer. Dès que possible transmettre ce contenu électroniquement à WEngage (**crisis@ipggroup.eu**).*

### 2) Officialiser la demande d'activation

**Pour confirmer l'activation** du Contact Center, envoi au plus tôt du formulaire d'activation signé via [crisis@ipggroup.eu](mailto:crisis@ipggroup.eu).

*NB : Seule la transmission de ce document signé, permettra l'ouverture effective des lignes. Le délai contractuel d'1h avant activation débute à la réception de ce document, tout contact préalable permettant bien entendu de compresser le temps nécessaire à l'opérationnalisation du Contact center.*

---



### 3) Notification de l'ouverture du Contact Center

Une fois le Contact Center opérationnel, WEngage informe l'officier de liaison de l'autorité.

Le Contact center est alors ouvert et joignable via le numéro court 1771.

**Il est demandé de ne pas communiquer le numéro aux citoyens avant la confirmation d'ouverture effective des lignes.**

*NB : Le 1771, n'est pas joignable depuis l'étranger. Dans le cas d'une crise, impliquant des appels venant de l'étranger vous pouvez communiquer en complément le numéro +3278/15.1771*

### 4) Flux d'information

Les opérateurs du Contact Center, se basent uniquement sur les informations transmises par l'autorité pour répondre aux questions des citoyens. Plus WEngage a d'éléments d'information à sa disposition, plus le Contact center répondra aux attentes des citoyens.

L'Officier de liaison veille à transmettre ces informations (FAQ, communiqués, numéro de contact presse, site web rassemblant l'information pour les citoyens,...) et veille à maintenir activement le flux d'information avec WEngage (approfondissement de l'information disponible, mises à jour du FAQ, contenu pour les questions 'sans réponse' arrivant au Contact center, anticipation des questions à venir,...).





## ► Contact Center de crise

### ANNEXE 3 - Formulaire d'activation

**!! VOIR ANNEXE 2 - à renvoyer signé pour confirmer activation Contact center !!**  
**mail à : [crisis@ipggroup.eu](mailto:crisis@ipggroup.eu)**

<b>1 Identification</b>	
L'Autorité :	
représentée par :	
Nom Prénom :	
Fonction :	
Téléphone :	

<b>2 Confirmation d'activation</b>	
Actuellement confronté à une situation d'urgence, nous demandons l'activation du Contact center.	
Date, heure	Signature
A partir de : <i>exemple : dès que possible/date-heure particulière</i>	
Jusque : <i>exemple : jusqu' / au moins jusque / indéterminé pour le moment</i>	
Selon les horaires suivants : <i>ex: de 8h à 20h par défaut, cette nuit et ensuite de telle à telle heure</i>	

<b>Types d'appels à traiter :</b>	<b>D5 <input type="checkbox"/> / D2 <input type="checkbox"/> (en concertation avec D2)</b>
<b>Langue :</b>	<b>FR <input type="checkbox"/> - NL <input type="checkbox"/> - DE <input type="checkbox"/> - ENG <input type="checkbox"/></b>

<b>3 Officier de liaison</b>	
La personne suivante sera l'unique interlocuteur en contact avec WEngage	
Nom, Prénom :	
Fonction :	
E-mail :	
Téléphone fixe /GSM :	/

<b>4 Information générale sur la situation</b>
Descriptif sur base des informations validées : <i>Exemples : Un incident de telle nature s'est produit à tel endroit à tel moment. Les services de secours sont sur place. On dénombre malheureusement des victimes qui ont été prises en charge. La priorité est aux traitements des victimes et à la sécurisation des lieux. Telle zone est fermée à la circulation, un centre d'accueil a été ouvert à tel endroit pour les personnes évacuées. Call to action général : On demande aux citoyens de/ de ne pas.</i>  <i>La situation est sous contrôle/devrait être résolue pour/ il est difficile de l'estimer pour le moment. De l'information actualisée est disponible sur site web untel/la page facebook/au centre d'accueil/via une communication prochaine dans les médias...</i>

A compléter tant que possible et à mettre à jour en fonction des éléments de gestion et des questions se posant les citoyens.

<b>5</b>	<b>Détail sur la situation d'urgence</b>
Nature :	
Survenance : **/**/**** à **h**	
Localisation : rue ****, * à ****	
Autres informations :	
Exemples :	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Situation sous contrôle/Tout danger est écarté/ou pas/pour qui, pourquoi, jusque quand ?</li> <li>✓ Evolution de la situation probable. Changements constatés depuis le début.</li> <li>✓ Tel impact constaté ou attendu (sur circulation/transport, ouverture/fermeture des écoles, ...)</li> <li>✓ Telles rumeurs à démentir</li> </ul>	

<b>6</b>	<b>Actions des autorités</b>
Exemples :	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Les secours se sont rendus sur place</li> <li>✓ La phase communale/provinciale du plan d'urgence a été activée (càd le bourgmestre a réuni, etc.)</li> <li>✓ Les victimes ont été prises en charge et évacuées vers tels hôpitaux, les familles ont été prévenues (ATTENTION validation D2)</li> <li>✓ Tels mesures ont été prises pour telles personnes concernées (centre d'accueil ouvert, eau disponible, décision d'annuler tel évènement(pourquoi))</li> <li>✓ Telle(s) zone(s) (décrire, village, quartiers ou rues) est concernée/est inaccessible/fermée à la circulation/évacuée/à éviter pour permettre le travail des secours</li> <li>✓ Telle(s) zone(s) ne sont pas concernées.</li> </ul>	
Plus loin :	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Les services de la Commune sont maintenus (service aux guichets, repas chauds livrés par le CPAS, ...)</li> </ul>	

<b>7</b>	<b>Recommandations à la population</b>
Exemples :	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ne pas vous rendre sur place pour votre sécurité/pour faciliter le travail des secours</li> <li>✓ Suivez les recommandations des autorités et services de secours</li> <li>✓ Restez ou vous rendre à l'intérieur / évacuez (qui, où, pourquoi, combien de temps)</li> <li>✓ Prenez tels actions pour votre domicile, vos animaux, votre potager</li> <li>✓ N'appellez le 112 qu'en cas de nécessité vitale</li> <li>✓ Ne téléphonez qu'en cas de nécessité pour ne pas surcharger le réseau, privilégiez les sms</li> <li>✓ On demande de ne pas aller chercher ses enfants à l'école où ils sont pris en charge</li> <li>✓ Recommandations pour public-cibles particuliers (automobilistes ? usagers transport en commun ? participants à un évènement ? riverains ? commerçants ? agriculteurs ?)</li> </ul>	
Plus loin :	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ N'hésitez pas à donner un coup de main/ à transmettre ces informations à d'autres concernés (à la voisine plus âgée).</li> <li>✓ Réfléchir à la réponse à donner à ceux qui proposerait leur aide ? (je suis infirmière, j'ai des couvertures, je peux accueillir quelqu'un, je parle bulgare, ...)</li> </ul>	

## 8 Sources d'information (point essentiel)

### **Vous trouverez de l'information actualisée via :**

*Exemples :*

- ✓ *Tel site web qui constitue le carrefour de l'information des autorités*
- ✓ *Les sites web des autorités. (le/lesquels)*
- ✓ *Via les médias sociaux de l'autorité et/ou de la zone de police, ... (le/lesquels)*
- ✓ *Via les médias (une conférence de presse est prévue à tel moment)*
- ✓ *En rappelant plus tard le Contact Center (à limiter).*
- ✓ *Via BE-Alert (inscrivez-vous)*

### **Autres :**

*Exemples :*

- ✓ *Pour telles questions/pour tel public-cible, vous pouvez également obtenir de l'information auprès d'untel (SNCB, compagnie des eau, organisateur évènement, assurances,...).*  
*Spécifier autant que possible les sites/numéros de téléphone/médias sociaux concernés.*
- ✓ *De l'information générale sur ce risque sur [www.info-risques.be](http://www.info-risques.be)*

### **Information pour les victimes et proches de victimes :**

Si numéro d'information spécifique (ou site web avec information spécifiques,...).

### **Information pour la presse :**

Numéro contact presse :

### **Pas de réponse à la question posée :**

*Nous n'avons pas d'informations spécifiques à ce sujet pour l'instant (si pertinent : nous allons relayer cette question). Vous trouverez toute l'information actualisée à tel endroit. Mais si aucune information à ce sujet n'est communiquée dans quelques temps, vous pouvez toujours nous rappeler (Nous ne pouvons pas vous rappeler).*

*Critiques ?*

*\*Être compréhensif\* Rassembler toutes ces informations prend du temps (si pertinent :comprenez que la priorité des autorités est le traitement des victimes et la sécurisation des lieux)*

Pour approfondir le FAQ, pensez également impact/craintes/questions/recommandations à venir (car arrivent les sorties d'écoles, l'heure de pointe, la nuit, le froid, le week-end, lundi matin, les livraisons,...).



## ► Contact Center de crise

### ANNEXE 4 – Coûts d'utilisation

---

Les frais de veille (24h/24) sont supportés par le NCCN.

Les coûts liés à l'activation et l'utilisation du Contact center sont à charge de l'autorité.

Ces coûts en situation d'urgence recouvrent les frais de personnels induits par l'activation du Contact center.

WEngage facture ces frais de fonctionnement directement à l'autorité locale.

#### Coûts de personnel :

Lors de l'activation du Contact center un minimum de 4 opérateurs sont mis en service par WEngage. Les frais s'élèvent à 44,33 € par heure par opérateur, les coûts d'encadrement des opérateurs y sont inclus. En dehors des heures de bureaux, un surplus est appliqué en fonction du moment (nuit, week-end, jours fériés).

Tarif/h/opérateur	Lun-Ven	Samedi	Dimanche	Jours fériés
6h-20h	44,33 €	46,55 €	49,21 €	58,52 €
20h-6h	49,21 €	52.31 €	54,97 €	70,04 €

TVA non comprise

Une révision de ces montants est possible une fois par an en fonction de l'indexation des salaires et des charges sociales des collaborateurs WEngage.

#### Coûts de communication :

Les abonnements au 1771 et 078/15.1771 sont à charge du SPF Intérieur.

L'appel au 1771 est gratuit pour l'appelant.

Les appels au 078/15.1771 sont à charge de l'appelant.

#### Conditions de paiement :

L'autorité gestionnaire qui a activé le Contact Center de crise dispose d'un délai de trente (30) jours à compter du dernier jours au cours duquel les prestations demandées ont été effectuées, afin de contrôler les prestations.

L'autorité en question dispose ensuite d'un délai de paiement de trente (30) jours, à compter de la date d'échéance du délai de contrôle dont question ci-avant, pour honorer la facture relative aux coûts d'utilisation.

---



## ► Contact Center de crise

### ANNEXE 5 – Fiche technique

---

#### Présentation

WEngage est une société belge spécialisée dans la gestion de call-centers.

WEngage dispose actuellement d'environ 750 opérateurs avec des sites à Diegem, Ostende, Gand, Anvers, Hasselt, Louvain en Liège.

Le siège d'exploitation dédié au projet se situe à **Louvain (rue Arnould Nobel, 32)** et est opérationnel 24h/24 et 7j/7.

Ce site dispose de place suffisante pour accueillir d'autres collaborateurs ( personnel D2, salles de réunions, parking,...).

#### Service level

WEngage prévoit un nombre moyen de 14 contacts (de 3 minutes) à l'heure par opérateur.

Dans les 4 heures après l'activation, au minimum 85% d'appels auront obtenu une réponse dans les 25 secondes, pour un maximum de 5% d'appels perdus.

WEngage dispose à Louvain de 480 lignes dont la moitié est réservée automatiquement au Contact center de crise en cas d'activation (= 240 appels simultanés possibles). De la capacité supplémentaire peut-être créée via ses autres sites.

#### Nombre d'opérateurs minimal garanti

WEngage adapte de manière transparente le nombre d'opérateurs sur base du volume d'appels. Sur son site de Louvain, ils disposent de 108 postes de travail pour ses agents, dont 65 peuvent être mis à disposition dès l'activation. Cette offre est complétée par des postes de travail à distance (si nécessaire). Sur le site de Louvain, au moins 15 postes de travail sont disponibles pour le personnel D2 ou les partenaires externes.

	Jours de la semaine	Nuit, week-end et jours fériés
1h	4 opérateurs	4 opérateurs
2h	10 opérateurs	4 opérateurs
4h	30 opérateurs	6 opérateurs
8h	40 opérateurs	8 opérateurs
24h	50 opérateurs	10 opérateurs

#### Formations

Les opérateurs WEngage qui travaillent pour le Contact Center de crise suivent un cycle de formations spécifiques donné en collaboration avec le NCCN et le SPF Santé publique.

#### Langues

Les citoyens sont mis en relation avec un opérateur de la même langue maternelle que la leur (automatiquement si possible suivant le préfixe téléphonique de l'appelant).

WEngage mobilise des opérateurs dont la langue maternelle est le néerlandais ou le français. Il existe également des possibilités de prévoir des agents parlant d'autres langues (allemand, anglais,...)

#### Monitoring

Une évaluation quantitative et qualitative sera remise régulièrement à l'autorité gestionnaire de crise. Durant une situation de crise, un rapport est remis au minimum une fois par heure à l'autorité gestionnaire.

---