

SPF SANTE PUBLIQUE, SECURITE DE LA CHAINE ALIMENTAIRE ET ENVIRONNEMENT



2



service public fédéral
**SANTE PUBLIQUE,
SECURITE DE LA CHAINE ALIMENTAIRE
ET ENVIRONNEMENT**



PIPS RETEX 22 Mars 2016



GILLARD Jean-François
PSM Liège-Luxembourg
Tel : 0479/79.11.12
E-mail : jf.gillard@sante.belgique.be



3

BILAN



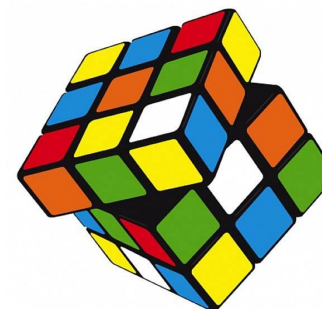
- “ 32 morts (15 nationalités) (+3 kamikazes)
- “ 340 blessés dont 30 brûlés (22 nationalités) 37 hôpitaux
- “ CA Zaventem = 5500 personnes (8 sites)
- “ CA Maelbeek = 100 personnes (4 sites)
- “ Autres CA = 150 (2 sites)
- “ 1771 : 20000 appels D5 / 3000 D2



Le PIPS : patchwork de services? Puzzle? ou Casse-tête ?



- " Sisu
- " DSI
- " SAPV (local et fédéral)
- " Intervenants Psysoc locaux
- " FIST
- " API
- " Care 4 more
- " ð



ENGAGEMENT PERSONNEL

- ” 5 IHF
- ” 5 PSM (24/24)
- ” Taille critique
- ” Relève
- ” 5 membres personnel sv. aide urgente
- ” Aucun renfort ò aucune relève
- ” Aucun Business Continuity Planning
- ” ò et la vie continue



COLLABORATIONS TRES (TROP?) NOMBREUSES

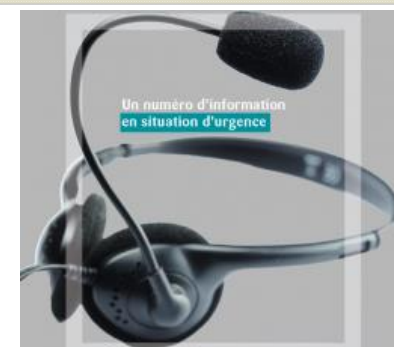
- " D5
- " DGCC
- " IPG
- " Presse
- " SPF Aff Et
- " DVI
- " SAPV
- " Stress Team
- " Télé accueil
- " Parquet
- " Police
- " Défense (HMRA)
- " Maisons Justice



PROJET 1771

7

- ” Toujours en phase projet ò depuis 2012
- ” Collaboration DGCC et IPG +++
- ” Flux infos à améliorer
- ” Efficacité divisée par les autres call center
 - ✓ Zaventem
 - ✓ HMRA
 - ✓ 105 Anvers et Stalle
 - ✓ Bxl Cap
 - ✓ Perm DGCC (tweet com CRB)
- ” Manque d'outils ò mais SINUS et CIP



.be

8

LE PIPS, C'EST AUSSI À

- ” Réouverture aux familles et intervenants
 - ✓ Station Métro Maelbeek
 - ✓ Aéroport Zaventem
- ” Hommage intervenants 22 juin Melsbroeck
- ” Folder victimes (attentat terroriste: et après?)
- ” Collaboration au site CGCCR onglet 2203

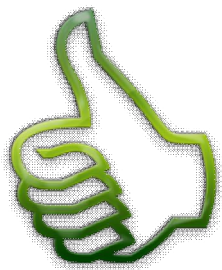


Attentats 22.03

<p>Effets Personnels</p> <p>Comment récupérer vos effets personnels laissés à l'aéroport ou dans le métro? Lire plus</p>	<p>Faire face à des événements choquants</p> <p>Après ces événements tragiques, comment tenter de reprendre une vie la plus normale possible? Comment faire face aux conséquences d'un attentat? Lire plus</p>	
<p>Santé et Sécurité sociale</p> <p>Description de certaines situations administratives et juridiques en rapport avec les possibles interventions de la sécurité sociale en faveur des victimes directes et indirectes. Lire plus</p> <p>Faciliter la communication entre victimes et secouristes. Lire plus</p> <p>Problèmes actifs après une explosion. Lire plus</p>	<p>Aspects juridiques</p> <p>Comment en savoir davantage sur les procédures judiciaires? Avez-vous besoin d'un avocat? Comment communiquer une information qui pourrait être importante pour l'enquête? Lire plus</p>	<p>Assurances</p> <p>Comme les assurances jouent un rôle important dans la prise en charge de dommages, cette page rappelle les principales assurances qui pourraient être appelées à intervenir dans ce contexte en faveur de particuliers. Lire plus</p>



CONSTATS



- ” Equipe = « Frères d’armes »
- ” 1771
- ” Réseau
- ” Circ. Min. PIPS



CONSTATS



- ” Liste victimes
- ” Cellule travail D2 (back office)
- ” Articulation différents services par manque de clarification:
 - ✓ Du rôle
 - ✓ De la mission
 - ✓ Des limites
- ” Communication (plus de téléphone)
- ” Gestion infos et outils (757 mails en 2 jours)
- ” Business Continuity Planning



PROSPECTIVES

- ” Finir 1771 (lessons learned)
- ” Projet SINUS (traçabilité et identité)
- ” Cellule travail D2 (back office)
- ” Compléter le TO PSM
 - « merci les djihadistes! »
- ” Business Continuity Planning
- ” Renforcer les mutualisations et le Retex



12

REVONS UN PEU

- ” « On fait bien ce qu'on fait souvent »
- ” « Qui peut le moins peut le plus »
- ” « Faire les plus petites choses de la manière la plus grande »
- ” Préparation . Training
 - « Train as you fight, fight as you train »
- ” « Plus on est loin plus on est près » ou « ça n'arrive pas qu'à d'autres » ou encore « c'est arrivé (près de) chez nous »
- ” « Perdre du temps pour en gagner »
- ” « L'Union fait la Force »



M E R C I

GILLARD Jean-François

PSM Liège-Luxembourg

Tel : 0479/79.11.12

E-mail : jf.gillard@sante.belgique.be

