

► communiqué de presse

10.02.2020

Un menu à option pour les deux numéros d'urgence à partir du 11 février 2020

Correspondant: Ophélie Boffa

T: 02 500 25 88

E-mail: ophelie.boffa@ibz.fgov.be

M: 0470 32 67 39

Un menu à option pour les deux numéros d'urgence à partir du 11 février 2020

BRUXELLES, 10/02/2020 – Demain 11 février, à l'occasion de la journée européenne du 112, la Belgique introduit un menu à option pour les numéros d'urgence 112 et 101. En situation d'urgence, vous pouvez appeler aussi bien le 112 que le 101 pour joindre un des trois services de secours (pompiers, ambulance ou police). Dans tous les cas, vous êtes aidé, même si vous ne faites pas de choix ou si vous faites un choix erroné.

Un menu à option pour les deux numéros d'urgence

Que vous appelez le 112 ou 101, le menu à option vous permet de choisir l'aide dont vous avez besoin : les pompiers, une ambulance ou la police. Une fois ce choix posé, vous êtes mis en contact avec un opérateur de la centrale d'urgence qui peut envoyer directement les secours dont vous avez besoin.

Ce menu à option facilite votre choix en situation d'urgence et permet d'éviter le transfert de votre appel du 112 au 101 (ou vice-versa). Le menu à option est similaire à celui de l'App 112 BE grâce auquel vous choisissez l'aide dont vous avez besoin (ambulance, pompiers ou police) au moyen d'une icône. Que ce soit par le biais de l'App 112 BE ou du menu à option, vous êtes directement mis en contact avec la centrale d'urgence adéquate.

Pour rappel : en Belgique, le SPF Intérieur recommande d'appeler le 112 pour obtenir l'aide urgente d'une ambulance ou des pompiers. Pour la police, vous pouvez également appeler le 101. Derrière ces deux numéros se trouvent deux centrales d'urgence différentes avec des processus différents pour la gestion des appels urgents : l'une pour l'aide médicale et les pompiers, l'autre pour la police. Avant l'introduction du menu, si vous composiez le 112 pour demander une aide policière, vous étiez transféré au numéro d'urgence 101. Un temps précieux pouvait, du fait de ce transfert d'appel, être perdu.

Dans tous les cas, vous êtes aidé

Lorsque vous appelez le numéro d'urgence 112 ou le 101, vous êtes aidé dans tous les cas. Si vous ne parvenez pas à faire un choix ou si vous faites un choix erroné, vous avez quand même un opérateur au bout du fil.

Pieter De Crem, ministre de la Sécurité et de l'Intérieur : « L'introduction du nouveau menu à option a pour objectif de fournir encore plus rapidement une aide appropriée aux personnes qui en ont besoin. Ce menu à option a été testé comme projet pilote entre le 1^{er} octobre 2018 et le 17 janvier 2019 dans les provinces de Namur et de Flandre occidentale, et il a été évalué positivement. La population de ces deux provinces a utilisé le nouveau système sans aucun problème et le SPF Intérieur n'a reçu aucune plainte, ce qui a conduit à étendre le projet au niveau national. De plus, l'utilisation de cette technologie a un effet positif à la fois sur la diminution du nombre d'appels inutiles (comme des appels de poche ou des appels malveillants) et sur le nombre d'appels qui doivent être transférés du 112 au 101 et inversement. »

Facile à utiliser

Le menu à option est un **outil facile à utiliser** pour vous aider **rapidement et efficacement**. Il fonctionne de la même manière que l'App 112 BE, c'est-à-dire en vous proposant un **choix simple** entre ambulance, pompiers ou



Rue de Louvain 1
1000 Bruxelles

T 02 500 21 11
F 02 500 23 65

police, avant de vous mettre en communication avec un opérateur. Si vous avez un smartphone, vous pouvez également utiliser l'App 112 BE comme alternative au menu à option.

Ce menu à option aide les appelants plus efficacement et plus rapidement dans la mesure où, d'une part, ils sont mis en contact directement avec la centrale d'urgence dont ils ont besoin et où, d'autre part, davantage de lignes restent libres puisque les opérateurs des centrales ne doivent pas se charger des appels inutiles ou consacrer du temps aux transferts d'appels.

Comment fonctionne le menu ?

A partir du 11 février 2020, si vous avez besoin de l'aide urgente d'une ambulance, des pompiers ou de la police, voici comment procéder :

- 1. Appelez le numéro d'urgence 112 ou le 101**
- 2. Ecoutez le message :**
*« Centrale d'urgence.
Pour l'ambulance ou les pompiers, appuyez sur 1.
Pour la police, appuyez sur 2. »*
- 3. Faites votre choix : 1 ou 2**
- Si vous ne faites pas de choix, le message est répété :
*« Pour l'ambulance ou les pompiers, appuyez sur 1.
Pour la police, appuyez sur 2.
Restez en ligne. Vous êtes mis en communication. »*
- 5. Restez en ligne : un opérateur va prendre votre appel.**

Vous entendez donc d'abord le menu à option. Dès que vous validez votre choix en tapant sur 1 ou sur 2, vous êtes mis en communication avec un opérateur de la centrale d'urgence dont vous avez besoin. Si vous ne faites pas de choix, le message est alors répété une fois et vous êtes ensuite transféré automatiquement à la centrale d'urgence territorialement compétente. Si vous faites un choix erroné, vous êtes, comme auparavant, transféré par l'opérateur vers la centrale d'urgence adéquate.

Dans la Région de Bruxelles-Capitale, le message est énoncé en français et en néerlandais. Dans la province de Liège, le message est énoncé en français et en allemand.

Plus d'infos : www.112.be/fr/menu



Rue de Louvain 1
1000 Bruxelles

T 02 500 21 11
F 02 500 23 65