

**► Communiqué de presse**

28.09.2018

**Menu à option pour les appels d'urgence dans deux provinces****Correspondant :** Alain Delire**T :** 02 500 23 17**E-mail :** alain.delire@ibz.fgov.be**F :**

## Menu à option pour les appels d'urgence dans deux provinces

**BRUXELLES, 28/09/2018 - A partir du 1<sup>er</sup> octobre 2018 dans les provinces de Namur et de Flandre occidentale, un menu à option sera instauré pour les numéros d'urgence. Une personne qui a besoin d'aide ne devra plus se rappeler quel numéro est associé au service de secours dont elle a besoin.**

Que l'appel soit passé au 112 ou 101 (voire au 100, même s'il n'est plus conseillé d'utiliser ce numéro qui a été remplacé par le numéro 112), ce menu permettra le même choix : soit les pompiers ou une ambulance, soit la police. Une fois que le choix est fait, la personne sera directement mise en communication avec le centre d'appels d'urgence adéquat.

### Un seul numéro à retenir

Le menu à option facilite le choix en situation d'urgence et vise à éviter que l'appel de la personne ne doive être transféré. Le menu est similaire à l'App 112 BE qui propose de choisir le type d'aide dont vous avez besoin au moyen d'une simple icône (ambulance, pompier ou police). Dans les deux cas, via l'App ou par téléphone, la personne est immédiatement en contact avec le centre d'appels d'urgence adéquat.

Pour rappel : en Belgique, le SPF Intérieur recommande d'appeler le 112 pour les pompiers ou une ambulance et le 101 pour la police. Derrière ces deux numéros existent deux structures différentes de gestion des appels urgents, l'une pour l'aide médicale et les pompiers, l'autre pour la police. Ce sont donc des centres d'appels différents avec des processus de traitement d'appels différents. Si, par exemple, vous vous trompez de numéro en appelant le numéro d'urgence 112 pour une aide policière, vous serez transféré au numéro d'urgence 101. Vous pouvez, de ce fait, perdre aujourd'hui un temps précieux.

### Simple à utiliser

A partir du 1<sup>er</sup> octobre 2018, si vous avez besoin de l'aide urgente d'une ambulance, des pompiers ou de la police dans les provinces de Namur et de Flandre occidentale :

1. **Appelez le 112**
2. **Écoutez le message :**  
« Centre d'appels d'urgence, restez en ligne.  
- Pour l'ambulance ou les pompiers, appuyez sur 1  
- Pour la police, appuyez sur 2 »
3. **Faites votre choix : 1 ou 2**
4. **Restez en ligne**, un opérateur va prendre votre appel.

Vous entendrez donc d'abord le menu à option. Dès que vous validez votre choix en tapant sur 1 ou sur 2, vous serez mis en communication avec un opérateur du centre d'appels d'urgence adéquat. Si vous ne faites pas de choix, le message est alors répété une fois et vous serez ensuite automatiquement transféré vers le centre d'appels d'urgence territorialement compétent. Si vous faites un choix erroné, vous serez comme aujourd'hui transféré par l'opérateur vers le centre d'appels adéquat. **Dans tous les cas, vous recevrez de l'aide si vous appelez le numéro d'urgence 112.**

Rue de Louvain 1  
1000 BruxellesT 02 500 21 11  
F 02 500 23 65

Le SPF Intérieur évaluera dans les prochains mois la pertinence d'étendre ce menu à option à l'ensemble du pays sur la base des résultats du projet pilote mené dans les provinces de Namur et de Flandre occidentale. Les services de secours et de sécurité des deux provinces concernées ont été informés en amont et leur retour d'expérience sera pris en considération.

**Plus d'infos :** [www.112.be/fr/menu](http://www.112.be/fr/menu)

**Personne de contact :**

Alain Delire  
Communication  
Direction générale Sécurité civile  
SPF Intérieur

[alain.delire@ibz.fgov.be](mailto:alain.delire@ibz.fgov.be)

T 02 500 23 17

GSM 0470 100 348



Rue de Louvain 1  
1000 Bruxelles

T 02 500 21 11  
F 02 500 23 65