

Madame la Gouverneure,
Monsieur le Gouverneur,

Votre correspondant Steven Vermeulen	G +32 471 66 85 63	Votre référence	Annexes
E-mail steven.vermeulen@ibz.be	T 02 488 50 18	Notre référence B230415055	Bruxelles 06.03.2023

Madame la Gouverneure, Monsieur le Gouverneur,

Application 112 BE : dans les situations d'urgence, chaque seconde compte !

Depuis le 11 février 2023, vous pouvez également utiliser l'application 112 BE pour accéder au guichet électronique 1722.be ou joindre le numéro 1722 pour les interventions dans des situations qui ne comportent pas de risques mortels.

L'application 112 BE existe depuis près de six ans. Il s'agit tout d'abord d'une manière complémentaire vitale de joindre les centrales d'urgence. Avec l'application, la centrale reçoit en effet immédiatement votre position et les services de secours peuvent plus facilement vous retrouver en cas d'urgence.

Ce produit visible et concret est aussi effectivement utilisé. Car dans une situation d'urgence, chaque seconde compte !

Les personnes sourdes, malentendantes et atteintes d'un trouble de l'élocution peuvent facilement indiquer dans l'application 112 BE qu'elles ne sont pas en mesure de téléphoner. Elles peuvent alors communiquer avec la centrale d'urgence par message. L'application vous permet d'indiquer certaines informations médicales, comme des problèmes cardiaques, du diabète, des allergies, le groupe sanguin, etc. L'opérateur dispose donc déjà de ces informations avant même que vous n'ayez dit quoi que ce soit et peut ainsi les transmettre aux services de secours qui se rendent sur place. L'application 112 BE a également été analysée et adaptée aux personnes aveugles et malvoyantes.

Imaginez qu'une personne perde connaissance pendant une conversation. En cas d'intervention, les services de secours disposent déjà de toutes vos coordonnées grâce à l'application 112 BE. Cela peut également être utile s'il y a des noms qui semblent plus compliqués, par exemple. Si ces données figurent dans l'application 112 BE, c'est une aide supplémentaire pour les opérateurs.

L'application 112 BE contribue à un meilleur résultat lors des interventions.

Elle pourra aussi être étendue ultérieurement avec d'autres fonctionnalités qui rendent l'intervention encore plus performante et efficace.



Fonctionnalités supplémentaires proposées par l'application 112 BE

Heureusement, les situations potentiellement mortelles ne sont pas trop fréquentes. Il existe également des situations (par exemple en cas de tempête et de dégâts des eaux) dans lesquelles vous souhaitez de l'aide, sans toutefois vouloir charger les centrales d'urgence.

C'est pourquoi vous pouvez depuis le 11 février 2023 également utiliser l'application 112 BE pour joindre le guichet électronique 1722.be, disponible en permanence, ainsi que le 1722 lorsqu'il est activé en cas d'intempéries. Le citoyen peut utiliser le « 1722 » pour demander l'intervention des pompiers en cas d'inondations ou de dégâts causés par une tempête. Vous pourrez aussi bientôt introduire une demande d'extermination des guêpes par le biais du guichet électronique.

Grâce à cette fonctionnalité supplémentaire, le numéro d'urgence 112 reste encore plus accessible pour les situations comportant un risque vital et n'est pas surchargé en cas de tempête ou d'orage violent.

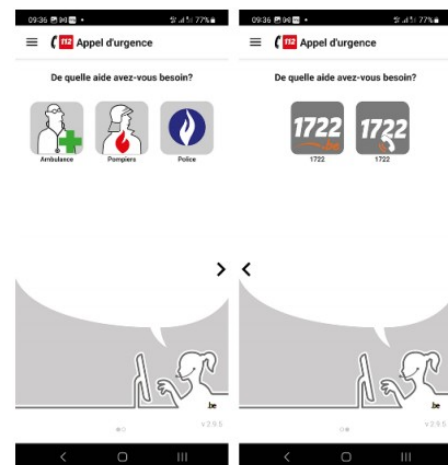
N'oubliez pas que si une tempête ou des intempéries causent beaucoup de dégâts, il se peut que de nombreux citoyens appellent le 1722 en même temps et que vous deviez donc patienter avant d'avoir un opérateur en ligne. Les pompiers ont en effet beaucoup de travail lors de tels épisodes climatiques et ne peuvent pas être partout en même temps. Ils regrouperont dans ce cas les appels par rue, quartier ou zone. Ce n'est donc pas parce que vous devez attendre un peu lorsque vous appelez le 1722 que les pompiers vous aideront moins vite et, inversement, ce n'est pas parce que votre appel est rapidement traité que les pompiers arriveront sur place plus vite. Il est donc inutile de rappeler le 1722 pour savoir où en sont les pompiers. Il faut juste rappeler si vous constatez que leur intervention n'est plus nécessaire (parce que l'eau est déjà partie, par exemple).

Appeler le 1722 ne vous garantit pas non plus un traitement plus rapide de votre demande que lorsque vous utilisez le guichet électronique 1722.

En quoi consistent ces changements ?

La première page de l'application 112 BE ne change pas ! Sur le premier écran, vous pouvez cliquer sur l'une des icônes ambulance, pompiers ou police en fonction de l'aide urgente, impliquant potentiellement un danger de mort, dont vous avez besoin.

Sur cette page, vous pouvez aussi swiper vers la droite à l'aide de la flèche pour accéder à une seconde page. Vous pouvez y choisir si vous préférez être redirigé vers le guichet électronique 1722.be ou si vous souhaitez appeler le 1722 (si le numéro d'urgence est activé).



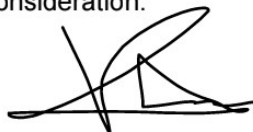
Les icônes ajoutées lors de cette phase de développement sont illustrées ci-dessous. L'application 112 BE sera prochainement dotée de nouvelles fonctionnalités, de sorte qu'elle deviendra l'outil par excellence pour joindre les services de secours.



Maintenant plus que jamais, téléchargez donc l'application 112 BE ! Œuvrons ensemble pour une société plus sûre.

Ces informations doivent être diffusées aussi largement que possible, également dans les communes. C'est pourquoi nous sollicitons votre aide pour les transmettre aux personnes de contact concernées (communication et planification d'urgence) dans les communes.

Je vous prie d'agréer, Madame la Gouverneure, Monsieur le Gouverneur, l'assurance de ma haute considération.



Geneviève Van Der Meeren,
Directrice générale

Contact pour la presse

Steven Vermeulen

G +32 471 66 85 63

T 02 488 50 18

steven.vermeulen@ibz.be

Lien : <https://www.112.be/fr/app>



Rue de Louvain 1 T 02 488 50 01
1000 Bruxelles

www.securitecivile.be