

## ► communiqué de presse

23.10.2018

---

**Les centrales d'urgences 112 invitent à la participation citoyenne**

---

**Correspondant:** Eva Burm**T:** 02 500 25 66**E-mail:** [eva.burm@ibz.fgov.be](mailto:eva.burm@ibz.fgov.be)**G:** 0475 26 01 12

---

## Les centrales d'urgences 112 invitent à la participation citoyenne



Le 10 décembre 2018, le Service Public Fédéral Intérieur organise son premier moment de participation citoyenne. Lors de cette rencontre, l'Intérieur tâchera d'instaurer plus de clarté et de consensus pour ses centrales d'urgences sur ce qui est ou non réellement urgent, en collaboration avec des citoyens, opérateurs des centrales d'urgences, services de secours et autres organisations publiques.

Erwin Hertens, Directeur 112 : " Plus du quart des appels passés au 112 ne sont pas de véritables appels urgents et cela entraîne un temps d'attente supplémentaire pour les personnes qui ont véritablement besoin de l'aide urgente des pompiers ou d'une ambulance. L'objectif ultime de ce projet est d'inciter les citoyens à faire eux-mêmes le tri entre les situations qui nécessitent un appel au 112 et celles pour lesquelles une autre solution est possible."

### **Ensemble, faisons des choix qui sauvent des vies : quand peut-on appeler le 112 et quand n'est-ce pas préférable ? Quelles sont les autres solutions possibles ?**

Afin de préparer au mieux le projet participatif citoyen pour les centrales d'urgences 112, un brainstorming en ligne aura d'abord lieu en novembre avec les "citoyens", afin d'examiner pourquoi ils souhaitent pouvoir appeler directement le 112. Les résultats de ce brainstorming seront combinés aux résultats d'un autre brainstorming en ligne auquel les opérateurs des centrales d'urgences ont déjà participé plus tôt cette année. Le tout se clôturera par un moment de rencontre des parties prenantes le 10 décembre 2018, lors duquel elles seront toutes réunies. Ensemble, elles chercheront une définition commune, des règles pratiques ou tout autre produit final permettant aux citoyens de comprendre clairement pour quelles raisons ils peuvent appeler le 112 pour avoir l'aide des pompiers et/ou des ambulances et les cas dans lesquels ils ne le peuvent pas. Les résultats finaux serviront, entre autres, de base à des campagnes d'information ou des projets tels qu'un e-guichet national et le numéro 1722 pour les interventions non urgentes des pompiers.

### **Aidez les centrales d'urgences 112**

Envie d'aider les centrales d'urgences 112 dans le cadre de ce projet en participant à notre brainstorming en ligne organisé au mois de novembre, au moment de la rencontre organisée le 10 décembre 2018 et/ou à tout moment de participation futur ? Inscrivez-vous sur [www.112.be](http://www.112.be).

Si vous êtes sélectionné, le SPF Intérieur vous invitera à découvrir les coulisses de l'une de nos centrales d'urgences en Belgique.

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