

Pas de blabla

112 et 101 – pour les appels urgents uniquement

Imaginez-vous que soudainement, votre friteuse prene feu, votre maman tombe de l'escalier ou que vous surpreniez quelqu'un en train de cambrioler chez votre voisin. Vous appelez un numéro d'urgence parce que vous avez besoin que les pompiers, une équipe médicale ou la police vienne rapidement sur place. A l'autre bout du fil, un opérateur vous pose des questions, vous conseille et prévient alors les services de secours nécessaires.

Que se passe-t-il si vous appelez un numéro d'urgence alors que vous n'avez pas réellement besoin d'une aide urgente ? Cela arrive-t-il souvent ? Quelles en sont les conséquences ?

Numéros d'urgence en Belgique

En Belgique, il existe deux grands numéros d'urgence :

- 112 pour les pompiers et les ambulances
- 101 pour la police

De plus, le 112 est un numéro d'urgence européen. Si vous voyagez en Europe, vous pouvez former le 112 pour alerter que ce soit les pompiers, une équipe médicale ou la police.

Que devez-vous dire lorsque vous appelez un numéro d'urgence ?

Généralement, lorsque vous composez un numéro d'urgence, vous vous trouvez dans une situation stressante. Il est toutefois essentiel que vous communiquiez des informations correctes et précises à l'opérateur et que vous répondiez à toutes ses questions.

Indiquez-lui :

- l'endroit exact
- ce qui s'est passé
- s'il y a des blessés
- qui vous êtes

Quelle est la différence entre un appel urgent et un appel non urgent ? Quelques exemples.

Vous pouvez appeler le 112 ou le 101 si vous avez besoin de l'aide rapide des pompiers, d'une équipe médicale ou de la police. Si la situation n'est pas urgente, il est préférable d'appeler les pompiers locaux, votre médecin généraliste (en dehors des heures le service de garde de médecine générale) ou la police locale.

Il existe aussi d'autres numéros d'urgence pour les problèmes spécifiques, par exemple les centres de prévention du suicide ou le centre antipoisons.

Quand **pouvez**-vous appeler ?

- Si un bâtiment, une forêt ou un véhicule est en feu.
- En cas d'accident grave avec des blessés ou des morts.
- Si vous êtes victime ou témoin d'une bagarre.
- Si vous découvrez un cambrioleur.
- ...

Quand ne pouvez-vous **pas** appeler ?

- Pour vérifier si le 101 ou le 112 fonctionne.
- Pour faire une blague.
- Si vous avez besoin de renseignements généraux, comme un numéro de téléphone ou une adresse.
- ...

Quelques conseils utiles :

- Attendez patiemment qu'on vous réponde. Ne raccrochez pas, cela vous ramènerait au début de la liste d'attente.
- Si vous avez appelé un numéro d'urgence par erreur, ne raccrochez pas, mais signalez à l'opérateur que tout va bien, afin qu'il sache qu'il n'y a pas d'urgence.

Que se passe-t-il si vous n'avez pas besoin d'une aide urgente mais que vous appelez quand même un numéro d'urgence ?



Des personnes appellent un centre d'appels urgents pour toutes sortes de raisons : parce qu'ils ont besoin d'une aide d'urgence, mais aussi pour réserver un taxi ou par erreur lorsqu'ils n'ont pas bloqué le clavier de leur GSM. En Belgique, plus d'un appel sur quatre à un centre d'appels urgents ne constitue pas une urgence.

Si vous appelez les secours sans raison valable, vous empêchez les opérateurs des centres d'appels urgents de répondre aux appels de personnes qui en ont réellement besoin. Elles doivent donc attendre plus longtemps avant d'obtenir une réponse et avant l'intervention des secours. Les personnes qui appellent délibérément les numéros de secours « pour faire une blague » s'exposent à des poursuites judiciaires qui peuvent mener à des condamnations pénales.

Cette année, le Service public fédéral Intérieur, le Service public fédéral Santé publique et la Police intégrée lancent une campagne d'information sur la bonne utilisation des numéros d'urgence. Notre commune/corps des sapeurs-pompiers/zone de police/hôpital (rayer le terme non conforme) y participe également, en collaboration avec de nombreuses communes, corps de pompiers, zones de police et hôpitaux.

Souhaitez-vous être secouru le plus rapidement possible ? Alors, ne composez le 112 ou le 101 que si vous avez vraiment besoin d'une aide des pompiers, d'une équipe médicale ou de la police.

En d'autres termes, « les appels urgents : pas de blabla ».

Pour plus d'informations, consultez le site Internet www.sos112.be.