

► **Communiqué de presse**

23.06.2017

**Désormais, les centres d'appels urgents sont également joignables via une application  
(communiqué de presse conjoint du Ministre de la Sécurité et de l'Intérieur Jan Jambon  
et de la Ministre des Affaires sociales et de la Santé publique Maggie De Block)**

**Correspondant :** Thomas Biebauw

**T:** 0471500694

**E-mail :** thomas.biebauw@ibz.fgov.be

**F:**

## Désormais, les centres d'appels urgents sont également joignables via une application

BRUXELLES, 23/06/2017.- Le Ministre de la Sécurité et de l'Intérieur Jan Jambon et La Ministre des Affaires Sociales et de la Santé publique Maggie De Block ont présenté l'application "App 112 BE". Via cette application, le citoyen en détresse peut désormais appeler les pompiers, une ambulance et/ou la police. L'utilisation de cette application permettra de gagner un temps considérable lors du traitement des appels urgents.

Bien entendu, les citoyens peuvent toujours contacter les centres d'appels urgents via une ligne téléphonique classique, via le téléphone fixe ou le GSM.

Ministre Jambon : « *Je recommande l'application à tous, car les services d'urgence peuvent vous aider encore plus efficacement. Si vous êtes dans une situation de détresse et que vous ne pouvez pas exprimer oralement où vous vous trouvez précisément, alors l'application peut envoyer votre position exacte et envoyer une mise à jour toutes les 30 secondes. Si vous ne pouvez plus parler et pouvez difficilement appeler, l'opérateur peut activer le chat en temps réel. Et quiconque a une affection ou une maladie importante peut l'enregistrer dans l'application afin que ce soit communiqué aux services de secours.* »

Le ministre De Block: « *Cette application est un excellent exemple de e-Health : l'utilisation intelligente de l'ICT pour offrir aux patients les meilleurs soins possibles. Le temps que nous pouvons gagner grâce à l'utilisation de 112 BE peut sauver une vie.* »

### 1 App, 3 services de secours

Une fois que vous avez installé l'application sur votre smartphone, il n'est plus nécessaire de retenir les numéros d'urgences et vous ne pouvez donc plus l'oublier en situation de panique. Un clic sur l'icône des services d'incendie, de l'ambulance ou de la police suffit pour établir un appel téléphonique ou ouvrir un chat.



## Localisation

Grâce à la fonctionnalité de localisation dans l'application, les services de secours peuvent plus facilement vous retrouver en situation d'urgence. Lorsque vous vous trouvez dans un endroit isolé, au milieu d'une forêt ou sur un réseau compliqué d'autoroutes, vous avez souvent du mal à indiquer votre localisation précise. C'est pourquoi, l'application envoie les coordonnées GPS exacte au centre d'appels urgents au moment de la connexion et transmet ensuite une actualisation de votre position toutes les 30 secondes. Cette application peut faire gagner un temps précieux. Si vous ne réagissez plus après un premier contact avec le centre d'appels urgents, l'opérateur du centre d'appel urgent peut faire sonner votre smartphone via l'application. Ainsi, les services de secours peuvent plus facilement vous retrouver.

## Fonction chat

Les personnes sourdes, malentendantes et atteintes d'un trouble de la parole peuvent tout simplement indiquer dans cette application qu'elles ne peuvent pas téléphoner. Elles peuvent chatter avec les centres d'appels urgents.

Dans d'autres cas les centres d'appels urgent peuvent exceptionnellement activer la fonction chat par exemple si l'opérateur ne comprends pas l'appelant à cause du bruit de fond trop fort ou si l'appelant ne parle ni le néerlandais, le français, l'allemand ou l'anglais. Via la fonctionnalité chat, les messages peuvent automatiquement être traduits pour l'opérateur et vice versa.

## Informations supplémentaires

Lors de l'installation de l'application vous pouvez aussi enregistrer des informations, par exemple des informations médicales pertinentes concernant des pathologies cardiaques, épilepsie, diabète, allergies... Vous ne devez plus donner ces informations par téléphone ou par chat. L'opérateur les voit automatiquement lorsque la connexion est établie et peut les transmettre aux services de secours qui sont sur place.

## Télécharger et s'enregistrer

Avec une bonne connexion Internet... 112 secondes suffisent pour télécharger l'application 112 sur votre smartphone, et vous enregistrer. Vous trouverez l'application dans le Play Store (Android) et dans l'App Store (Apple) via la recherche « App 112 BE » Une fois l'application installée, vous pouvez placer l'icône sur l'écran d'accueil de votre smartphone, afin de la trouver plus facilement en cas de situation de détresse. Ensuite, pour vous enregistrer dans l'application, vous devez répondre à quelques petites questions.

Attention: l'App 112 BE fonctionne uniquement en Belgique.

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

## Personne de contact:

Thomas Biebaw, responsable communication 112  
 SPF Intérieur  
[Thomas.biebaw@ibz.fgov.be](mailto:Thomas.biebaw@ibz.fgov.be)  
 Tél : 02 500 24 02 - GSM : 0471/50 06 94



**App 112 BE**  
 Besoin d'une aide urgente en Belgique ?  
 Désormais, vous pouvez aussi contacter les centres d'appel urgents via app.

**1 app, 3 services de secours**  
 Dans l'app, vous pouvez sélectionner facilement le service de secours dont vous avez besoin.

**Localisation**  
 Les centres d'appels urgents peuvent voir où vous vous trouvez.

**Coordonnées**  
 Les centres d'appels urgents savent où vous habitez.

**Alarme**  
 Si vous êtes tombé et inconscient et que les services de secours ne vous trouvent pas, les centres d'appels urgents peuvent faire sonner votre GSM.

**Chat**  
 Si vous êtes incapable de parler ou d'entendre, les centres d'appels urgents activent la possibilité d'envoyer de petits messages.

**Informations supplémentaires**  
 Les centres d'appels urgents savent directement si vous êtes, par exemple, atteint d'une pathologie cardiaque ou allergique à certains médicaments.

**Écouteuse**  
 L'application est gratuite, comme les numéros d'urgence.

**1 Télécharger**  
 Rendez-vous dans l'App Store ou le Play Store et cherchez "112 BE". Téléchargez et installez l'application sur votre écran d'accueil.

**2 S'enregistrer**  
 Complétez votre nom, vos coordonnées et informations supplémentaires.

**3 Appeler**  
 Utilisez l'app si vous avez besoin d'urgence de l'aide des pompiers, d'une ambulance ou de la police, en Belgique.

[www.112.be](http://www.112.be) [ibz.be](http://ibz.be)

