

► communiqué de presse

07.06.2019

Le 1722 deviendra permanent en 2020**Correspondant** : Ophélie Boffa**T** : 02 500 25 88**E-mail** : ophelie.boffa@ibz.fgov.be**G** : 0470 32 67 39

Le 1722 deviendra permanent en 2020

Le numéro 1722 pour les appels non-urgents aux pompiers est à nouveau activé aujourd'hui suite aux prévisions d'intempéries de l'Institut Royal Météorologique de Belgique (IRM). L'activation a lieu lorsqu'une tempête ou un orage est annoncé afin de permettre au numéro d'urgence 112 de traiter en priorité les appels des personnes dont la vie est potentiellement en danger.

Dans le courant de l'année 2020, le SPF Intérieur rendra permanent le numéro 1722 pour les appels non-urgents aux pompiers. Un guichet électronique national sera également créé pour traiter ces demandes d'intervention non-urgentes via smartphone, ordinateur ou tablette. Une liste d'exemples concrets, développée en collaboration avec les pompiers, sera diffusée en parallèle. L'objectif est d'aider le citoyen à faire la différence entre une situation urgente qui nécessite d'appeler le 112 parce qu'elle met une vie potentiellement en danger, et une situation non-urgente ne représentant pas de risque vital qui peut être traitée via le 1722, le guichet en ligne ou un service de dépannage privé.

Pieter De Crem, ministre de l'Intérieur et de la Sécurité : « *En développant ces nouveaux outils, nous voulons offrir aux citoyens des moyens complémentaires pour contacter les pompiers et optimiser le fonctionnement des centrales d'urgence 112. Lorsqu'une vie est en danger, chaque minute compte. Les centrales doivent pouvoir traiter en priorité les appels qui nécessitent l'intervention urgente des pompiers ou d'une ambulance. Les décharger des appels non-urgents ou inutiles peut donc sauver des vies.* »

Un projet pilote a également été mené fin 2018 dans les provinces de Namur et de Flandre occidentale pour tester un système de menu à option pour les numéros d'urgence. Que l'appel soit passé au 112 (pompiers/ambulance) ou au 101 (police), ce menu permet le même choix : taper 1 pour les pompiers ou l'ambulance, tapez 2 pour la police. Il n'est donc plus nécessaire de se rappeler quel numéro est associé au service de secours dont vous avez besoin. Le menu évite également les transferts d'appels entre les centrales 112 et 101, et limite l'entrée d'appels erronés ou inutiles. Il est similaire à l'App 112 BE qui propose de déterminer de quelle aide on a besoin via le choix simple d'une icône (ambulance, pompier ou police). Dans les deux cas, via l'App ou par téléphone, la personne est immédiatement en contact avec la centrale d'urgence adéquate et gagne ainsi un temps précieux. L'implémentation de ce menu à l'échelle du pays est actuellement étudiée.

