

01 mar 2007 -16:00

Appartient à [Conseil des ministres du 1er mars 2007](#)

Agence 112

Fonctionnement et organisation de l'agence des appels aux services de secours

Fonctionnement et organisation de l'agence des appels aux services de secours

Sur proposition de MM. Patrick Dewael, ministre de l'Intérieur, et Rudy Demotte, ministre de la Santé publique, le Conseil des ministres a approuvé un projet d'arrêté royal fixant le lieu d'établissement, le fonctionnement et l'organisation de l'agence des appels aux services de secours : l'agence 112. Le projet vise à établir une agence de gestion des appels aux services de secours. L'agence 112 est un établissement public doté de la personnalité juridique et appartenant à la catégorie B. Elle a pour mission la gestion du système d'appels unifié qui regroupe les appels aux numéros téléphoniques 100, 101 et 112 pour l'aide médicale urgente, les services d'incendie et la police. L'agence sera responsable de la direction des calltakers neutres qui travaillent dans les centres communs de gestion des appels téléphoniques. Le calltaking assure la prise de l'appel, l'écoute, l'analyse des besoins et l'élaboration d'une proposition d'intervention adaptée au bénéfice de l'appelant. Le dispatching, organisé en dehors de l'agence 112, assure ensuite la gestion des moyens disponibles après réception de l'information transmise par le calltaking. L'agence est dirigée par un conseil d'administration composé du président, de représentants des ministres et de deux représentants des différentes disciplines.

Publié par SPF Chancellerie du Premier Ministre - Direction générale Communication externe