

# Comment appeler les numéros d'urgence ?

Si vous devez appeler un numéro d'urgence, c'est que vous êtes généralement dans une situation stressante. Or, il est important de pouvoir communiquer des informations précises et correctes à l'opérateur et de pouvoir répondre à ses questions.



Avant d'appeler le centre d'urgence, essayez de recueillir les informations suivantes :  
l'endroit précis, le type d'urgence et la présence éventuelle de blessés.

## Suivez ces étapes.

1. Composez le **numéro 112** pour les services d'incendie, une ambulance ou la police. En Belgique, vous formerez le numéro 101 pour une aide policière urgente.
2. Attendez calmement une réponse. **Ne raccrochez pas**, au risque de vous retrouver systématiquement dans la liste d'attente.
3. Donnez l'**adresse exacte** où les services de secours doivent se rendre (ville, rue, numéro, carrefour, accès spécial, borne d'appel, etc.) et éventuellement le chemin le plus facile pour y accéder. Si vous n'appellez pas du lieu de l'incident, signalez-le également à l'opérateur.
4. Décrivez **ce qui s'est passé** (incendie, accident, agression, cambriolage, arrêt cardiaque, etc.).
5. Indiquez si des **personnes sont en danger ou blessées** et de combien de personnes il s'agit.
6. Ne raccrochez pas avant que l'opérateur vous y autorise. Veillez aussi à ce que la ligne téléphonique reste libre pour que l'opérateur puisse vous recontacter s'il a besoin de plus amples informations.
7. Si la situation devait s'aggraver ou s'améliorer, rappelez le centre d'urgence pour le signaler.