

**ARRETE ROYAL DU 17 OCTOBRE 2011 RELATIF AUX CENTRES 112 ET A L'AGENCE 112.**  
(M.B. 28.10.2011)

ALBERT II, Roi des Belges,  
A tous, présents et à venir, Salut.

Vu la loi du 29 avril 2011 créant les centres 112 et l'agence 112, notamment l'article 3, alinéa 5, les articles 6, 9, 10, alinéa 2 et l'article 16 ;

Considérant l'arrêté royal du 26 juin 2002 concernant l'organisation des centres de dispatching centralisés et du point de contact national ;

Considérant l'arrêté royal du 17 octobre 2011 relatif à l'organisation du dispatching des services opérationnels de la Sécurité civile ;

Considérant l'arrêté royal du 26 mars 2007 fixant le lieu d'établissement, le fonctionnement et l'organisation de l'Agence 112 des Appels aux services de secours ;

Considérant l'arrêté royal du 2 avril 1965 déterminant les modalités d'organisation de l'aide médicale urgente et portant désignation des communes comme centres du système d'appel unifié ;

Vu les avis des Inspecteurs des Finances, donnés les 9 et 10 juillet 2009 ;

Vu l'accord du Secrétaire d'État au Budget, donné le 29 janvier 2010 ;

Vu l'accord du Ministre de la Fonction publique, donné le 22 décembre 2009 ;

Vu le protocole n° 168/2 du Comité de secteur I -Administration générale du 2 décembre 2009 ;

Vu l'avis 49.778/2 du Conseil d'État, donné le 28 juin 2011, en application de l'article 84, § 1<sup>er</sup>, alinéa 1<sup>er</sup>, 1°, des lois coordonnées sur le Conseil d'État ;

Sur la proposition de notre Ministre de l'Intérieur et de Notre Ministre de la Santé publique, et de l'avis de Nos Ministres qui en ont délibéré en Conseil,

Nous avons arrêté et arrêtons,

**CHAPITRE 1<sup>er</sup> - LES CENTRES 112**

**Section 1<sup>re</sup> . - Généralités**

**Article 1<sup>er</sup>.** Il y a un centre 112 par province et dans l'arrondissement administratif de Bruxelles-capitale, sauf décision contraire prise conjointement par le Ministre de l'Intérieur et le Ministre de la Santé publique, après avis de l'agence 112.

Le fonctionnement et la gestion journalière des centres 112 relèvent du Ministre de l'Intérieur, qui associe selon des règles qu'ils fixent en commun le Ministre de la Santé publique à la gestion du calltaking et du dispatching des appels pour l'aide médicale urgente et la gestion du personnel concerné.

**Art. 2.** Dans chaque centre 112 sont désignés les responsables suivants :

- 1° un directeur du calltaking ;
- 2° un directeur du dispatching policier ;
- 3° un directeur médical ;
- 4° un directeur médical adjoint ;
- 5° un directeur du dispatching pour la sécurité civile.

Ils forment ensemble le comité de direction du centre 112.

**Art. 3.** Le comité de direction du centre 112 veille au bon fonctionnement et à la coordination interne du centre 112, en particulier :

- 1° au respect des protocoles et des instructions, ainsi que de la gestion neutre du calltaking ;
- 2° à la coordination fonctionnelle et technique entre le calltaking et le dispatching, notamment à ce que le calltaking rencontre les besoins opérationnels du dispatching et des services opérationnels qui exécutent les interventions ;
- 3° à la coordination lors d'incidents multidisciplinaires, sans préjudice de la mise en oeuvre des plans d'urgence et d'intervention ;



4° à la continuité du fonctionnement opérationnel du centre 112.

**Art. 4.** Le comité de direction rend compte de son activité à l'agence 112 conformément aux dispositions arrêtées en commun par le Ministre de l'Intérieur et le Ministre de la Santé publique.

**Art. 5.** La présidence du comité de direction est assurée conformément au règlement d'ordre intérieur qu'il adopte et qui est approuvé par le Ministre de l'Intérieur et le Ministre de la Santé publique.

**Art. 6.** Le Ministre qui a l'Autorité fonctionnelle au sens de l'article 7 de la loi du 29 avril 2011 créant les centres 112 et l'agence 112, ci après dénommée « loi 112 », peut décider que certains appels monodisciplinaires à caractère particulier aboutissent directement au dispatching concerné.

**Art. 7.** Les centres 112 tiennent des statistiques relatives à leurs activités de traitement des appels conformément aux modalités définies conjointement par le Ministre de l'Intérieur et le Ministre de la Santé publique.

## **Section 2. - Les directions des centres 112**

### **Sous-section 1<sup>re</sup>. - Le calltaking**

**Art. 8.** Le directeur du calltaking organise le calltaking dans le respect des protocoles et instructions. Il dirige les calltakers et veille en particulier à la gestion neutre des appels urgents et à ce que les besoins opérationnels des services de secours soient rencontrés.

Il est désigné comme agent du SPF Intérieur conjointement par le Ministre de l'Intérieur et par le Ministre de la Santé ou leur délégué sur base d'un profil de fonction approuvé par l'agence 112 et après une sélection à laquelle elle participe.

### **Sous-section 2. - Le dispatching policier**

**Art. 9.** Le directeur du dispatching policier est chargé de l'organisation du dispatching des services de police conformément à l'article 28 de l'arrêté royal du 26 juin 2002 concernant l'organisation des centres de dispatching centralisé et du point de contact national.

### **Sous-section 3 - Le dispatching de l'aide médicale urgente**

**Art. 10.** Le Ministre de la Santé ou son délégué désigne comme professionnel de la santé du Service public fédéral Santé publique dans chaque centre 112 un directeur médical.

Le directeur médical supervise la qualité médicale du dispatching de l'aide médicale urgente. A cet effet il peut donner les ordres et instructions nécessaires au directeur médical adjoint.

Le directeur médical rend compte à la commission provinciale de l'aide médicale urgente et à la cellule de dispatching de l'aide médicale urgente et de vigilance sanitaire du Service public fédéral Santé publique.

Pour être désigné directeur médical, il faut être médecin spécialiste en médecine d'urgence ou porteur du titre professionnel particulier en soins d'urgence.

Après sa désignation, le directeur médical doit conserver une occupation, au moins à mi-temps, dans une fonction d'urgence spécialisée disposant d'une fonction mobile d'urgence.

Le directeur médical peut exercer sa fonction dans un ou plusieurs centres 112.

**Art. 11.** Le Ministre de la Santé ou son délégué désigne comme professionnel de la santé du Service public fédéral Santé publique dans chaque centre 112 un directeur médical adjoint.

Le directeur médical adjoint est chargé de veiller au respect des protocoles lors du dispatching de l'aide médicale urgente. A cet effet il peut donner les ordres et instructions nécessaires aux dispatchers.

Le directeur médical adjoint rend compte de son activité au directeur médical.

Pour être désigné, le directeur médical adjoint doit répondre aux conditions fixées par l'arrêté royal du 27 mars 2008 définissant la fonction et fixant les missions et le profil de compétence des infirmiers régulateurs de la cellule de dispatching d'aide médicale urgente et de vigilance sanitaire.

Après sa désignation, le directeur médical adjoint doit conserver une occupation, au moins à mi-temps, dans un service d'urgence spécialisé disposant d'un service mobile d'urgence.



#### **Sous-section 4. - le dispatching de la sécurité civile**

**Art. 12.** Le directeur du dispatching de la sécurité civile est chargé de veiller au respect des protocoles lors du dispatching pour la sécurité civile conformément à l'arrêté royal du 17 octobre 2011 relatif à l'organisation du dispatching des services opérationnels de la sécurité civile.

Il assure la gestion opérationnelle du dispatching. A cet effet il peut donner les ordres et instructions nécessaires aux dispatchers.

Ce membre opérationnel d'une zone de secours ayant le grade d'officier est désigné par le Ministre de l'Intérieur ou son délégué auquel il rend compte de son activité.

#### **Sous-section 5 - L'organisation du dispatching intégré de l'aide médicale urgente et de la sécurité civile**

**Art. 13.** Le dispatching de l'aide médicale urgente et celui de la sécurité civile sont intégrés dans chaque centre 112 dans un seul dispatching, ci après dénommé « dispatching intégré ».

Le Ministre de l'Intérieur et le Ministre de la Santé publique ou leurs délégués désignent conjointement le coordinateur du dispatching intégré parmi le directeur du dispatching de la sécurité civile et le directeur médical adjoint..

Le coordinateur du dispatching intégré organise le dispatching et en assure la gestion journalière sans préjudice des compétences des directeurs.

#### **Section 3. - Les agents de l'État qui travaillent dans les centres 112 et qui font le calltaking et le dispatching**

**Art. 14.** Le calltaking est assuré par des agents du SPF Intérieur.

Le dispatching policier est assuré par des membres de la police fédérale et de la police locale.

Le dispatching intégré est assuré par les agents du Service public fédéral Intérieur et du Service public fédéral Santé publique, par des professionnels de la santé du Service public fédéral Santé publique et par des membres des services opérationnels des zones de secours détachés dans les centres 112.

La formation de base, la formation continuée et l'évaluation des compétences des membres du dispatching intégré sont organisées conjointement par le Ministre de l'Intérieur et par le Ministre de la Santé publique dans le respect de la position juridique et notamment l'arrêté royal du 2 octobre 1937 portant le statut des agents de l'État.

### **CHAPITRE 2. - L'AGENCE 112**

#### **Section 1<sup>re</sup>. - Les missions de l'agence 112**

**Art. 15.** Outre ses missions légales, l'agence 112 :

- 1° veille à ce que les besoins opérationnels propres aux missions respectives de la police intégrée, de la sécurité civile et de la santé publique soient rencontrés en ce qui concerne la gestion des appels d'urgence ;
- 2° sur base d'une stratégie commune qu'elle fixe, donne un avis conforme sur le profil, la qualification et les formations qui doivent suivre les calltakers ;
- 3° fait au Ministre de l'Intérieur et au Ministre de la Santé publique toute proposition utile pour améliorer la rapidité et la qualité du traitement des appels urgents ;
- 4° remplit les missions de la plateforme CAD créée par l'article 58*bis* du deuxième contrat de gestion entre l'État belge et la SA A.S.T.R.I.D. du 8 avril 2003 et définie à l'article 58*quater* du même contrat de gestion ;
- 5° rend un avis lors de l'élaboration annuelle du plan opérationnel en ce qui concerne la gestion des appels d'urgence ;
- 6° veille à la continuité du fonctionnement opérationnel du calltaking ;
- 7° donne un avis sur les protocoles de traitement d'un appel urgent ou d'un incident qui appelle l'intervention de plusieurs disciplines ;
- 8° donne un avis aux ministres sur le projet de plan du personnel concernant les calltakers et sur le projet de budget concernant les centres 112 et l'agence 112.

**Art. 16.** L'agence 112 peut saisir d'une demande d'audit ou d'inspection portant sur le fonctionnement



des centres 112 un des services suivants : l'inspection générale de la police fédérale et de la police locale, l'inspection générale des services de la sécurité civile, le service de contrôle interne du Service public fédéral Intérieur, ainsi que les inspecteurs d'hygiène et le service de contrôle interne du Service public fédéral Santé publique.

Les modalités de cette saisine sont réglées dans des protocoles conclus entre l'agence 112 et les services cités.

Le Ministre de l'Intérieur et le Ministre de la Santé publique règlent conjointement les cas et les conditions dans lesquelles ces services d'inspection et d'audit interviennent conjointement.

## **Section 2. - Les organes de l'agence 112**

**Art. 17.** L'agence 112 se compose d'un comité de gestion et d'un comité opérationnel.

### **Sous-section 1<sup>re</sup>. - Le comité de gestion de l'agence 112**

**Art. 18.** Le comité de gestion exerce les missions de l'agence 112 et est composé des membres suivants :

- 1° un président désigné de commun accord par le Ministre de l'Intérieur et le Ministre de la Santé publique ;
- 2° un représentant du Ministre de l'Intérieur ;
- 3° un représentant du Ministre de la Santé publique ;
- 4° le directeur général de la sécurité civile du Service public fédéral Intérieur ou de son représentant ;
- 5° le directeur général des soins primaires et de la gestion de crise du Service public fédéral Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement.
- 6° un représentant du Commissariat général de la police fédérale ;
- 7° un représentant de la commission permanente de la police locale ;
- 8° un représentant des zones de secours, visées dans l'article 14 de la loi de 15 mai 2007 de la sécurité civile désigné par le Ministre de l'Intérieur ;
- 9° un représentant de l'aide médicale désigné par le Ministre de la Santé publique.

**Art. 19.** Le comité de gestion se réunit au moins une fois par trimestre.

Le président du comité de gestion peut soit d'initiative, soit à la demande d'un membre, inviter des experts aux réunions du comité de gestion.

Le comité de gestion adopte son règlement d'ordre intérieur qui organise notamment le mode d'association des services qui en font partie à la préparation des dossiers qui lui sont soumis, le mode de fonctionnement du comité de gestion de manière à obtenir le plus grand consensus possible sur les décisions qui sont soumises, et la communication interne et externe de l'agence.

Le règlement d'Ordre intérieur est approuvé par le Ministre de l'Intérieur et le Ministre de la Santé publique.

Si un accord ne peut être dégagé entre les membres du comité de gestion, le président en informe le ministre de l'Intérieur et le ministre de la Santé.

### **Sous-section 2. - Le Comité opérationnel**

**Art. 20.** Le comité opérationnel est composé des membres suivants :

- 1° un représentant de la direction générale de la sécurité civile du SPF Intérieur désigné par le Directeur général de la Sécurité civile ;
- 2° un représentant des zones de secours, visées dans l'article 14 de la loi de 15 mai 2007 de la sécurité civile désigné par le Ministre de l'Intérieur ;
- 3° un représentant de la police fédérale désigné par le Commissaire général de la police fédérale ;
- 4° un représentant de la police locale désigné par la commission permanente de la police locale ;
- 5° un représentant de la direction générale des soins primaires et de la gestion de crise du Service public fédéral Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement désigné par le directeur général des soins primaires et de la gestion de crise du Service public fédéral Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement ;
- 6° un représentant de l'aide médicale urgente désigné par le Ministre de la Santé publique.

La présidence du comité opérationnel est assurée par rotation annuelle entre les trois disciplines.

Le président rapport au comité de gestion.



**Art. 21.** Le comité opérationnel est chargé des missions suivantes :  
1° la mission prévue à l'article 15, 6° du présent arrêté ;  
2° toute mission qui lui est confiée par le comité de gestion de l'agence 112.

### **Sous-section 3 - Le Comité de coordination du dispatching intégré**

**Art. 22.** L'agence comprend aussi un comité de coordination du dispatching intégré.

**Art. 23.** Le comité de coordination du dispatching intégré se compose des membres visés à l'article 18, 1° à 5°, 8° et 9°.

Le comité de coordination du dispatching intégré donne un avis conforme à l'autorité compétente sur le profil, la qualification et les formations que doivent suivre les personnels qui assurent le dispatching intégré et veille à la continuité du fonctionnement opérationnel du dispatching intégré.

Il donne un avis aux Ministres sur le projet de plan du personnel concernant les personnels qui assurent le dispatching intégré.

### **CHAPITRE 3. - DISPOSITIONS TRANSITOIRES, ABROGATOIRES ET FINALES**

**Art. 24.** En attendant la création des zones de secours, le Ministre de l'Intérieur désigne un chef de service d'incendie pour assurer les fonctions visées aux articles 18, 8° et 20, 2°.

**Art. 25.** L'arrêté royal du 26 mars 2007 fixant le lieu d'établissement, le fonctionnement et l'organisation de l'Agence 112 des Appels aux Services de Secours est abrogé.

**Art. 26.** Dans l'arrêté royal du 2 avril 1965 déterminant les modalités d'organisation de l'aide médicale urgente et portant désignation des communes comme centres du système d'appel unifié, modifié par les arrêtés royaux des 14 octobre 1987 et 10 août 1998, sont apportées les modifications suivantes :

- 1° à l'article 1<sup>er</sup> bis, le chiffre « 100 » est remplacé par le chiffre « 112 » ;
- 2° à l'article 5, § 1<sup>er</sup>, les mots « sur bande magnétique » sont remplacés par les mots « par voie électronique ».

**Art. 27.** A la date prévue dans l'article 28, 3°, les articles 2, § 2 et 3 de l'arrêté royal du 2 avril 1965 déterminant les modalités d'organisation de l'aide médicale urgente et portant désignation des communes comme centres du système d'appel unifié, modifié par les arrêtés royaux des 19 décembre 1997, 26 novembre 1998, 26 mai 1999, et 7 mars 2002 sont abrogés.

**Art. 28.**

- 1° L'article 3, alinéa 4, et l'article 6 de la loi 112 entrent en vigueur le même jour que le présent arrêté ;
- 2° les articles 11 et 12 de la loi 112 entrent en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2012 ;
- 3° l'article 15 de la loi 112 et l'article 27 du présent arrêté entrent en vigueur le [1<sup>er</sup> octobre 2013] ; ainsi modifié par A.R. du 29 août 2012, art. 5. (vig. 29 septembre 2012) (M.B. 19.09.2012)
- 4° les articles 8 et 14 du présent arrêté entrent en vigueur à la date fixée en commun par le Ministre de l'Intérieur et le Ministre de la Santé après avis de l'agence 112, lorsqu'ils constatent que les conditions sont remplies pour que les centres 112 constituent une structure organisationnelle unique de traitement des appels urgents ;
- 5° jusqu'à la date fixée au 4° :
  - a. L'article 3, alinéas 1<sup>er</sup>, 2, 3, et 5, et l'article 4 de la loi 112 s'appliquent aux centres du système d'appel unifié et aux centres d'information et de communication de la police intégrée ;
  - b. Les compétences dévolues par l'article 3, 1°, 2° et 4° du présent arrêté au comité de direction des centres 112 sont exercées par, chacun en ce qui le concerne, ;
    - 1. le coordinateur du dispatching intégré, le directeur médical adjoint et le directeur du dispatching de la sécurité civile ;
    - 2. le directeur du centre d'information et de communication de la police intégrée.



c. Les missions prévues par les articles 7 du présent arrêté sont exercées par les centres du système d'appel unifié et par les centres d'information et de communication de la police intégrée ;

d. Les articles 10 à 13 du présent arrêté s'appliquent aux centres du système d'appel unifié.

6° les autres dispositions du présent arrêté entrent en vigueur le même jour que le présent arrêté.

**Art. 29.** Nos Ministres de l'Intérieur et de la Santé publique sont chacun en ce qui lui concerne chargés de l'exécution du présent arrêté.

