



## Recommandation n°07/2011 du 21 décembre 2011

**Objet:** recommandation d'initiative concernant l'enregistrement des appels téléphoniques vers les commissariats de police et les hôpitaux ainsi qu'à partir de ceux-ci (CO-AR-2011-007)

La Commission de la protection de la vie privée ;

Vu la loi du 8 décembre 1992 *relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel* (ci-après LVP), en particulier l'article 30 ;

Vu le rapport de Monsieur Stefan Verschuere;

Émet, le 21/12/2011, la recommandation suivante:

## I. INTRODUCTION

### 1. Contexte

1. Le secrétariat de la Commission a été saisi à plusieurs reprises de demandes d'information sur la question de savoir s'il est autorisé ou interdit par la loi d'enregistrer ou non des appels téléphoniques (communications électroniques) lorsqu'ils sont destinés à un commissariat de police ou à un hôpital, dans le cadre de leurs missions générales d'assistance et de secours au citoyen en tant qu'institution fournissant un service d'aide au public.
2. Sont visés les appels téléphoniques tant entrants que sortants à partir du numéro public de l'institution (à savoir le numéro renseigné comme étant le point de contact de cette institution).
3. Cette hypothèse n'est pas indiquée *in concreto* dans les cas expressément autorisés par la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électronique<sup>1</sup>. Il n'en demeure pas moins qu'elle n'est pas pour autant interdite.
4. Les appels téléphoniques dirigés vers la centrale d'appels d'un commissariat de police ou d'un hôpital, et qui ne sont pas effectués via un numéro d'urgence (100, 101, 112, ...), n'entrent pas en effet dans le champ d'application de cette loi. (voir annexe de la présente recommandation pour la liste de ces services).
5. Trois législations sont applicables en la matière : le code pénal, la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électronique (ci-après « LCE ») mais aussi, la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard du traitement des données à caractère personnel (ci-après « LVP »).
6. La présente recommandation met en avant la coexistence de ces multiples lois aux champs d'application variables qui, pour des faits souvent identiques, et des peines différentes, règlent un objet semblable, et détermine les conditions pour respecter l'équilibre entre la protection de la vie privée du citoyen et l'enregistrement de ses (télé)communications.
7. En présence de données à caractère personnel<sup>2</sup>, l'enregistrement d'un appel téléphonique est un traitement<sup>3</sup> de données soumis à l'application de la loi vie privée et, à ce titre, rend la

---

<sup>1</sup> article 125§1<sup>er</sup> de la loi sur les communications électroniques. Il s'agit notamment des hypothèses où il y a une autorisation légale, une obligation légale ou encore, lorsqu'un appel est dirigé vers un service de secours et d'urgence.

<sup>2</sup> article 1<sup>er</sup> §1 LVP

<sup>3</sup> article 1<sup>er</sup> §2 LVP

Commission compétente pour répondre à toute demande d'information ainsi que pour traiter toutes les plaintes qui lui seraient adressées.

8. La recommandation ne concerne nullement l'enregistrement d'appels téléphoniques aux fins de contrôle du travailleur par l'employeur. Cette finalité particulière devant répondre aux règles en matière de cybersurveillance.

## **2. Dispositions légales applicables**

9. Les articles 314 bis et 259 bis du Code pénal punissent respectivement quiconque (article 314 bis) ou tout officier ou fonctionnaire public, dépositaire ou agent de la force publique qui, à l'occasion de l'exercice de ses fonctions, hors les cas prévus par la loi ou sans respecter les formalités qu'elle prescrit (article 259 bis) qui :
- « *soit, intentionnellement, à l'aide d'un appareil quelconque, écoute ou fait écouter, prend connaissance ou fait prendre connaissance, enregistre ou fait enregistrer, pendant leur transmission, des communications ou des télécommunications privées, auxquelles il ne prend pas part, sans le consentement de tous les participants à ces communications ou télécommunications;*
  - *soit, avec l'intention de commettre une des infractions mentionnées ci-dessus, installe ou fait installer un appareil quelconque » (...)*
10. L'article 124 de la LCE prévoit que "*s'il n'y est pas autorisé par toutes les personnes directement ou indirectement concernées, nul ne peut:*
- 1°. prendre intentionnellement connaissance de l'existence d'une information de toute nature transmise par voie de communication électronique et qui ne lui est pas destinée personnellement ;*
  - 2°. identifier intentionnellement les personnes concernées par la transmission de l'information et son contenu ;*
  - 3°. sans préjudice de l'application des articles 122 et 133, prendre connaissance intentionnellement de données en matière de communications électroniques et relatives à une autre personne ;*
  - 4°. modifier, supprimer, révéler, stocker ou faire un usage quelconque de l'information, de l'identification ou des données obtenues intentionnellement ou non."*
11. L'article 125 de la LCE prévoit quant à lui que « *les dispositions de l'article 124 de la présente loi et les articles 259bis et 314bis du Code pénal ne sont pas applicables :*

- 1° *lorsque la loi permet ou impose l'accomplissement des actes visés ;*  
 3° *lorsque les actes sont accomplis en vue de permettre l'intervention des services de secours et d'urgence en réponse aux demandes d'aide qui leur sont adressées »*

### **3. Distinction entre deux cas**

12. Il convient de faire la distinction entre, d'une part, l'enregistrement des appels téléphoniques vers les services de secours et d'urgence (numéros d'urgence) et, d'autre part, l'enregistrement des appels téléphoniques vers la centrale d'appels d'un commissariat de police ou d'un hôpital.

a) Enregistrement des appels téléphoniques vers les services de secours et d'urgence (numéros d'urgence)

13. L'article 125 §1, 3° de la LCE permet expressément d'enregistrer les appels téléphoniques en vue de permettre l'intervention des services de secours et d'urgence en réponse aux demandes d'aide qui leur sont adressées.

b) Enregistrement des appels téléphoniques vers la centrale d'appels d'un commissariat de police et d'un hôpital

14. L'enregistrement des appels téléphoniques vers un commissariat de police et vers un hôpital n'est pas expressément prévu comme tel dans la législation.

➤ Un commissariat de police ou un hôpital peut-il enregistrer des communications électroniques ?

a. Application du Code pénal

15. L'interdiction reprise dans le code pénal concerne le tiers à la communication qui doit obtenir le consentement des participants. Ce consentement peut être exprès, ou être tacite et se déduire d'un ensemble de circonstances<sup>4</sup>. Le code pénal n'interdit donc pas l'enregistrement des communications par un des participants prenant part à la communication qu'il en soit

---

<sup>4</sup> Doc.Sén. 1992-1993, n°843-1, page 8. L'exposé des motifs du projet de loi de la loi du 30 juin 1994 prévoit qu'il peut être donné de deux façons différentes « ou bien il sera exprès ou particulier et même éventuellement préalable à l'écoute, à l'enregistrement ou à la prise de connaissance (...), ou bien il sera implicite et résultera d'un ensemble de circonstances. Il n'est pas possible d'exiger chaque fois que l'accord soit préalable et exprès sous peine de sérieuses entraves à la vie sociale. En ce qui concerne les personnes dont on peut estimer qu'elles ne sont pas en état de donner leur consentement, il peut être fait référence aux règles du droit civil ».

l'émetteur ou le destinataire. Ce dernier devra toutefois respecter les prescrits de l'article 9 de la LVP et informer l'autre participant à la communication quant à l'enregistrement de cette dernière.

b. Application de la LCE

16. Bien qu'elle prévoit une sanction différente, la loi sur les communications électroniques énonce le même principe d'interdiction à l'égard des tiers. En effet, son article 124 1<sup>o</sup> et 4<sup>o</sup> interdit à un tiers, c'est-à-dire celui à qui la communication n'est pas personnellement destinée, de prendre connaissance de l'existence d'une information transmise par voie de communication électronique (...) et même de faire un usage quelconque de ces informations obtenues de manière intentionnelle ou non. L'article 125 prévoit des exceptions à cette interdiction qui peut également être levée par le consentement des personnes concernées.
17. Cet article permet donc, à contrario, pour les destinataires du message de faire un usage légitime de l'information de la communication qui leur est personnellement destinée. Dans le cas d'espèce, il n'est donc pas interdit à un hôpital ou un commissariat de police d'enregistrer une communication qui leur est personnellement destinée s'ils sont considérés comme destinataires de la communication.
- Un commissariat de police ou un hôpital, en tant qu'institution d'aide et de secours au citoyen, vers qui l'appel téléphonique est directement dirigé et destiné est-il un tiers à la communication ou une « personne » à qui la communication est personnellement destinée ?
18. Contrairement aux services de secours et d'urgence (numéros d'urgence), lorsque une personne appelle un commissariat de police ou un hôpital, elle destine et dirige directement son appel à ces derniers. La différence est que l'appel n'est pas traité dans ce cas par un opérateur chargé de transmettre l'appel vers le service concerné (par exemple le Centre d'information et de communication (CIC 101), le système d'appel unifié 100). La personne physique, qui répond à l'appel téléphonique, le fait au nom et pour le compte de l'institution pour laquelle elle agit. L'appelant adresse son message, sa communication au commissariat, à l'hôpital dans le cadre des missions légales qui leur sont confiées. L'entité juridique, la personne morale, prend bien part à la communication puisqu'elle est représentée par le correspondant durant cet appel qui lui est spécialement destiné, eu égard à ses missions spécifiques d'aide au public. Elle n'est donc pas tiers mais bien un participant prenant part à la conversation.

19. Dès lors, la Commission considère ces entités juridiques comme étant des personnes morales à qui l'appel est personnellement destiné. Elles ne sont pas tiers à l'appel.

## II. LES PRINCIPES À RESPECTER AU REGARD DE LA LOI VIE PRIVÉE

### 1. Application de la loi vie privée

20. L'enregistrement des appels téléphonique par un commissariat de police ou un hôpital constituent des traitements de données à caractère personnel rentrant dans le champ d'application de la LVP, ce qui implique le respect par le responsable du traitement de l'ensemble des principes qu'elle édicte<sup>5</sup>.
21. En effet, les données traitées par ces entités juridiques constituent des données à caractère personnel dont le traitement est soumis à la loi vie privée (cfr point 7).

### 2. Licéité – Proportionnalité

#### a) Licéité du traitement

22. L'article 5 de la loi vie privée énonce les hypothèses dans lesquelles un traitement de données à caractère personnel peut être réalisé. Il peut, entre autres, être effectué lorsqu'il est nécessaire au respect d'une obligation à laquelle le responsable du traitement est soumis par ou en vertu d'une loi, d'un décret ou d'une ordonnance<sup>6</sup>, lorsqu'il est nécessaire à la sauvegarde de l'intérêt vital de la personne concernée<sup>7</sup>, soit lorsqu'il est nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique dont est investi le responsable du traitement<sup>8</sup> ou encore lorsqu'il est nécessaire à la réalisation de l'intérêt légitime poursuivi par le responsable du traitement<sup>9</sup>.
23. Si les données traitées par les commissariat de police et les hôpitaux sont des données à caractère personnel relatives à la santé ou relatives à des litiges soumis aux cours et tribunaux, ainsi qu'aux juridictions administratives, ou à des suspicions, des poursuites ou des condamnations ayant trait à des infractions, il convient également d'avoir égard aux articles 7 et 8 de la LVP.

---

<sup>5</sup> L'enregistrement des appels téléphoniques par les services de secours et d'urgence constituent également des traitements de données à caractère personnel soumis au respect de la LVP. La recommandation ne traite toutefois pas de ces derniers.

<sup>6</sup> Article 5, c) de la LVP.

<sup>7</sup> Article 5, d) de la LVP.

<sup>8</sup> Article 5, e) de la LVP.

<sup>9</sup> Article 5, f) de la LVP.

24. Le traitement de données à caractère personnel relatives à la santé est interdit par principe par l'article 7, § 1, de la LVP. L'interdiction posée ne s'applique toutefois pas, lorsque, entre autres, le traitement est nécessaire « *aux fins de médecine préventive, des diagnostics médicaux, de l'administration de soins ou de traitements soit à la personne concernée, soit à un parent, ou de la gestion de services de santé agissant dans l'intérêt de la personne concernée et les données sont traitées sous la surveillance d'un professionnel des soins de santé* »<sup>10</sup>.
25. Le traitement des données à caractère personnel judiciaires est également interdit par principe par l'article 8 §1 de la LVP. Le paragraphe 2 de cet article autorise toutefois leur traitement lorsque ce dernier est « *nécessaire à la réalisation de finalités fixées par ou en vertu d'une loi d'un décret ou d'une ordonnance* »<sup>11</sup>.
26. Dans le respect des conditions légales qui précèdent et des finalités explicitement définies, la Commission estime qu'il est légitime pour les commissariat de police et les hôpitaux d'enregistrer les communications électroniques qui leur sont adressées en tant qu'institution.
27. La Commission recommande la mise en place de lignes téléphoniques, qui ne feront pas l'objet d'un enregistrement, sur lesquelles les agents de ces entités pourraient appeler ou être contactés à des fins privées, ou même dans un contexte professionnel nécessitant que soit préservé une grande confidentialité.
- b) Proportionnalité
28. L'article 4, § 1, 3°, de la LVP stipule que les données à caractère personnel doivent être adéquates, pertinentes et non excessives au regard des finalités pour lesquelles elles sont obtenues et pour lesquelles elles sont traitées ultérieurement.
29. In concreto, un commissariat de police ou un hôpital, ne peut traiter que les données adéquates, pertinentes et non excessives au regard des finalités poursuivies par ces institutions, à savoir celles nécessaires pour réaliser les finalités qu'il poursuit.

---

<sup>10</sup> Article 7, § 2, j de la LVP.

<sup>11</sup> Article 8, §2, b) de la LVP.

### 3. Transparence

30. L'article 9 de la loi vie privée impose à tout responsable du traitement de fournir à la personne concernée un certain nombre d'information relatives, entre autres, aux finalités de traitement, à l'identité du responsable de traitement et des éventuelles destinataires des données ou encore relatives à l'existence du droit d'accès et de rectification.
31. Il convient de distinguer l'hypothèse où les données sont obtenues directement auprès de la personne concernée de celle où elles ne sont pas obtenues directement auprès de cette personne.
- a) Les données sont obtenues directement auprès de la personne concernée
32. En vertu du paragraphe premier de l'article 9 de la LVP, le responsable du traitement doit fournir à la personne concernée auprès de laquelle il obtient les données la concernant et **au plus tard au moment où ces données sont obtenues**, au moins les informations énumérées ci-dessous, sauf si la personne concernée en est déjà informée (...).
33. Aucune exception à cette obligation n'est prévue ni dans la loi vie privée, ni dans l'arrêté royal du 13 février 2001 portant exécution de la LVP. Pourtant, dans certaines circonstances d'urgence et d'état de nécessité face auxquelles l'appelant peut se retrouver confronté, il est presque impossible pour le responsable du traitement de respecter cette obligation par le même moyen utilisé que pour la communication (à savoir le téléphone). Il en va de la sauvegarde d'un intérêt supérieur, l'intérêt vital de la personne concernée, l'exécution d'une mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique, l'administration de soins ou de traitements de la personne concernée.
34. Afin de respecter l'obligation imposée par l'article 9, §1 de la LVP, la Commission permet et recommande au responsable du traitement, dans ce cas particulier, de procéder à une information préalable de la personne concernée par un autre moyen que la communication utilisée, tel que la publication en évidence des informations<sup>12</sup> via son site internet.

---

<sup>12</sup> Le responsable du traitement doit ainsi fournir, au moins les informations énumérées suivantes :

« a) le nom et l'adresse du responsable du traitement et, le cas échéant, de son représentant;  
 b) les finalités du traitement;  
 c) l'existence d'un droit de s'opposer, sur demande et gratuitement, au traitement de données à caractère personnel la concernant envisagé à des fins de direct marketing;  
 d) d'autres informations supplémentaires, notamment :  
 - les destinataires ou les catégories de destinataires des données,  
 - le caractère obligatoire ou non de la réponse ainsi que les conséquences éventuelles d'un défaut de réponse,  
 - l'existence d'un droit d'accès et de rectification des données la concernant;  
 sauf dans la mesure où, compte tenu des circonstances particulières dans lesquelles les données sont obtenues, ces informations supplémentaires ne sont pas nécessaires pour assurer à l'égard de la personne concernée un traitement loyal des données;



b) Les données ne sont pas obtenues directement auprès de la personne concernée

35. Il s'agit par exemple de l'hypothèse où une personne, prenant contact avec le commissariat de police ou l'hôpital, communique elle-même des données à caractère personnel concernant une autre personne qui nécessite l'intervention des services de police ou d'une aide médicale.

36. Dans ce cas-ci, le paragraphe 2 de l'article 9 de la LVP s'appliquerait à cette situation. Cet article stipule que « *lorsque les données n'ont pas été obtenues auprès de la personne concernée, le responsable du traitement ou son représentant doit, **dès l'enregistrement des données** ou, si une communication de données à un tiers est envisagée, au plus tard au moment de la première communication des données, fournir à la personne concernée au moins les informations énumérées ci-dessous, sauf si la personne concernée en est déjà informée :*

*a) le nom et l'adresse du responsable du traitement et, le cas échéant, de son représentant;*

*b) les finalités du traitement; (...) ».*

37. L'article 9, §2, alinéa 2 prévoit que « *Le responsable du traitement est dispensé de fournir les informations visées au présent paragraphe : b) lorsque l'enregistrement ou la communication des données à caractère personnel est effectué en vue de l'application d'une disposition prévue par ou en vertu d'une loi, d'un décret ou d'une ordonnance ».*

38. L'enregistrement des communications téléphoniques par un commissariat de police ou un hôpital n'entre pas dans cette exception<sup>13</sup>. Dès lors, la Commission préconise au responsable du traitement de fournir, également de ce cas, l'information à la personne concernée par un autre moyen que la communication utilisée. Ainsi, la Commission recommande que tous les documents communiquant le numéro d'appel du responsable du traitement informent la personne concernée de cet enregistrement. Cette information pourrait également être fournie via le site internet de ces institutions.

39. La Commission souhaite également attirer l'attention sur le fait que les agents, employés des commissariats de police et des hôpitaux qui répondront aux appels doivent également être informés du fait que leurs communications pourront être enregistrées. Ils peuvent, bien entendu, prendre connaissance de l'existence d'un tel enregistrement par le biais du site

---

*e) d'autres informations déterminées par le Roi en fonction du caractère spécifique du traitement, après avis de la commission de la protection de la vie privée ».*

<sup>13</sup> En effet, ce traitement n'est pas expressément autorisé par la LCE.

internet de cette entité mais la Commission recommande toutefois qu'un document interne, tel qu'un règlement d'ordre intérieur ou encore le contrat de travail, stipule explicitement que ces communications électroniques seront enregistrées avec mention claire et précise des finalités de tels enregistrements.

#### **4. Délai de conservation**

40. Conformément à l'article 4, § 1, 5°, de la LVP, les données ne peuvent pas être conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées pendant une durée excédant celle nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles sont obtenues ou pour lesquelles elles sont traitées ultérieurement.
41. Il appartient dès lors au responsable du traitement de prévoir un délai de conservation adéquat au regard de cet article 4, § 1, 5°. La Commission souhaite préciser que ce délai de conservation doit être fixé par le responsable du traitement avant que ce dernier ne procède au traitement en question et ce pour chaque finalité qu'il aura préalablement déterminée.
42. Eu égard à la nature des enregistrements et aux finalités qui peuvent être faites de ces derniers, un délai de conservation uniforme de un mois est recommandé par la Commission.

#### **5. Sécurité des données**

43. La Commission souhaite souligner l'importance du respect du principe de sécurisation des traitements de données à caractère personnel, prévu à l'article 16 de la loi vie privée, qui impose au responsable du traitement de prendre des mesures techniques et organisationnelles adéquates pour protéger les données à caractère personnel qu'il traite et se prémunir contre les détournements de finalité. Le caractère adéquat de ces mesures de sécurité dépend, d'une part, de l'état de la technique et des frais engendrés et d'autre part, de la nature des données à protéger et des risques potentiels. Le responsable du traitement doit tenir compte des «mesures de référence en matière de sécurité applicables à tout traitement de données à caractère personnel» qui sont publiées sur le site web de la Commission<sup>14</sup>.
44. Il appartient à l'entité (commissariat ou hôpital) de déterminer qui est le responsable du traitement au sens de l'article 1, §4 de la LVP<sup>15</sup>. Les coordonnées de ce responsable du

---

<sup>14</sup> <http://www.privacycommission.be/fr/static/pdf/mesures-de-reference-vs-01.pdf>

<sup>15</sup> « Par "responsable du traitement", on entend la personne physique ou morale, l'association de fait ou l'administration publique qui, seule ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement de données à caractère personnel.

traitement devront, entre autres, être mentionnées dans les informations à communiquer à la personne concernée ainsi que dans la déclaration de traitement.

45. Si les commissariats de police ou les hôpitaux font appel à un sous-traitant, ils devront également respecter les dispositions relatives à la conclusion d'un contrat de sous-traitance en bonne et due forme (article 16 de la loi vie privée). Il convient dans ce cadre de fixer la responsabilité du sous-traitant et de convenir explicitement que le sous-traitant et les personnes agissant sous son autorité ne peuvent agir, dans le cadre de la mission spécifique de sous-traitance, que sur instruction du responsable du traitement.
46. En application de l'article 7, § 4, de la LVP, les données à caractère personnel relatives à la santé, même codées, ne peuvent être traitées que sous la responsabilité d'un professionnel des soins de santé. Le responsable du traitement doit par conséquent faire le nécessaire pour désigner un professionnel des soins de santé. Même si cela n'est pas strictement requis par la LVP, le comité sectoriel de la sécurité sociale et de la santé a estimé à plusieurs reprises qu'il est préférable que de telles données soient traitées de préférence sous la responsabilité d'un médecin<sup>16</sup>.
47. La Commission attire également l'attention sur l'article 25 de l'arrêté royal de 2001 qui prévoit également, dans le cas du traitement de données « sensibles » (à savoir, entre autres, les données judiciaires et celles relatives à la santé), que les catégories de personnes ayant accès aux données à caractère personnel doivent être désignées par le responsable du traitement ou par le sous-traitant, avec, le cas échéant, une description précise de leur fonction par rapport au traitement de données. La liste de ces personnes doit être tenue à la disposition de la Commission. De même, ces personnes doivent être tenues au respect du caractère confidentiel des données par une obligation légale ou statutaire ou des dispositions contractuelles équivalentes. Le point 4° de cet article 25 prévoit également que lorsque l'information, due en vertu de l'article 9 de la LVP, est communiquée à la personne concernée, le responsable du traitement doit également communiquer à cette personne la base légale ou réglementaire autorisant ce traitement de données à caractère personnel.

---

*Lorsque les finalités et les moyens du traitement sont déterminés par ou en vertu d'une loi, d'un décret ou d'une ordonnance, le responsable du traitement est la personne physique, la personne morale, l'association de fait ou l'administration publique désignée comme responsable du traitement par ou en vertu de cette loi, de ce décret ou de cette ordonnance».*

<sup>16</sup> Le comité sectoriel de la sécurité sociale et de la santé a formulé cette préférence dans la délibération n°07/034 du 4 septembre 2007 relative à la communication de données à caractère personnel au centre fédéral d'expertise des soins de santé en vue de l'étude 2007-16-HSR « Etude des mécanismes de financement possibles pour l'hôpital gériatrique » [http://www.ksz-bcss.fgov.be/binaries/documentation/fr/organisation/cs\\_2007/09\\_septembre/07-034-f108.pdf](http://www.ksz-bcss.fgov.be/binaries/documentation/fr/organisation/cs_2007/09_septembre/07-034-f108.pdf).

## **6. Déclaration de traitement à la Commission de la protection de la vie privée**

48. En vertu de l'article 17 de la LVP, le responsable du traitement doit faire une déclaration de traitement auprès de la Commission.

### **III. CONCLUSION**

La Commission recommande l'application des présents principes qui représentent les lignes directrices et les conditions minimales à respecter rigoureusement par tout commissariat de police ou tout hôpital qui souhaite procéder à l'enregistrement des appels téléphoniques.

Pour l'Administrateur e.c.,

Le Président,

(sé) Patrick Van Wouwe

(sé) Willem Debeuckelaere

**ANNEXE : Les services de secours et d'urgence**

|   |                   |   |
|---|-------------------|---|
|    | 105               | <b>Croix-Rouge</b><br>Aide et intervention en cas de sinistres et catastrophes.<br>Site web : <a href="http://www.croix-rouge.be">www.croix-rouge.be</a>  |
|    | 070<br>245<br>245 | <b>Centre antipoisons</b><br>Aide médicale urgente 24h/24h.<br>Site web : <a href="http://www.poissoncentre.be">www.poissoncentre.be</a>  |
|    | 0800<br>32<br>123 | <b>Centre de prévention du suicide</b><br>Service d'aide par téléphone 24h/24h, dans l'anonymat. L'écoute est assurée par une équipe d'interlocuteurs bénévoles formés par l'équipe permanente du centre. Des personnes sont à l'écoute de l'appelant. Le numéro vert est destiné tant à la personne traversant une crise suicidaire qu'à son entourage.<br>Site web : <a href="http://www.preventionsuicide.be">www.preventionsuicide.be</a> |
|    | 112               | <b>Appel d'urgence européen</b><br>Le 112 est un numéro d'appel d'urgence européen que vous pouvez utiliser, dans les 15 Etats membres de l'Union européenne, en cas d'accident, d'agression, ou dans toute autre situation de détresse.<br>Site web : <a href="http://www.112.be">www.112.be</a>   |
|  | 100               | <b>Pompiers et ambulance</b><br>service des sapeurs pompiers.<br>Aide médicale d'urgence 24h/24h.<br>Site web : <a href="http://www.siamu.irisnet.be">www.siamu.irisnet.be</a>  |
|  | 101               | <b>Police Fédérale</b><br>A appeler en cas d'extrême urgence.<br>Site web : <a href="http://www.polfed.be">www.polfed.be</a>  |

+ **Télé accueil** : 106, 107 et 108

+ **Ecoute-enfants** : 102, 103 et 104

+ **Centre européen pour enfants disparus et sexuellement exploités** : 110 et 116000