

QUESTIONS ET REPONSES

112NL app

10 janvier 2022



> 1. Une appli 112NL, à quoi bon ?

L'application 112NL app permet au P.C. de vous aider au mieux et au plus vite.

Elle vous permet notamment :

- De communiquer directement au P.C. le service d'urgence de votre choix.
- La transmission d'office au P.C. des données que vous avez renseignées au préalable.
- La transmission de vos coordonnées de géolocalisation si vous y avez consenti.
- La mise en œuvre de la fonctionnalité chat avec le P.C.
- La traduction du chat dans la langue de votre préférence.

> 2. L'appli 112NL, est-elle pour tout le monde ?

Oui. Cette application est un outil simple et rapide pour toute personne en situation d'urgence voulant joindre le P.C.

Pour les malentendants, les personnes ayant des difficultés au niveau de l'expression ou ne parlant pas suffisamment bien le néerlandais ou l'anglais, la fonctionnalité du chat constitue un véritable atout.

> 3. Comment fonctionne l'appli 112NL ?

Vous téléchargez l'application et, chose indispensable et impérative, vous renseignez les données demandées. Les informations demandées sont :

- Votre nom.
- Votre numéro de portable.

- Vos éventuels problèmes auditifs ou d'expression.
- Votre langue préférée pour le chat

Vous donnez votre accord formel pour les fonctionnalités suivantes :

- Le partage des données de géolocalisation.
- La réception des avis de notification.
- La fonctionnalité traduction de Google, notamment le cas si vous renseignez une langue autre que le néerlandais.
- Communication directe via l'application (exclusivement pour Android).

Lors du processus d'installation de l'appli, votre numéro d'appel servira une seule et unique fois pour vous envoyer un code sms de vérification.

L'application 112NI existe en version néerlandaise et anglaise. L'application retenue dépend des paramètres de votre téléphone.

➤ 4. Pourquoi est-ce que je n'arrive pas à entrer mes données médicales dans l'application 112NL ?

Il arrive fréquemment que le 112 est appelé à la demande d'un tiers ou pour une situation non médicale. Le P.C. ne souhaite donc pas être informé d'office sur vos antécédents médicaux. Le standardiste en fera la demande si nécessaire.

➤ 5. Comment débiter un chat avec le P.C. ?

Il n'y a que le P.C. qui peut lancer un échange chat. et cela dans les cas indiqués plus haut.

Dès le départ d'un échange chat, vous serez avisé(e) par avis de notification. Au moment du paramétrage de l'appli, il est donc important que vous donniez votre accord pour réception avis de notification et que les réglages de notification soient corrects. Les Galaxy S8 et S9 n'affichent pas ces notifications.

➤ 6. L'appli 112NL marche-t-elle toujours ?

Non. Il faut impérativement la carte SIM et la connexion Internet. Vous ne pouvez pas vous servir de cette appli depuis l'étranger. Vous entrerez bien en contact avec le P.C. mais il n'y aura ni transmission des données, ni possibilité du chat.

➤ 7. L'appli marche-t-elle quand j'ai un numéro de réseau étranger ?

Oui.

➤ 8. Comment fonctionne l'appli 112NL en région frontalière ?

Il n'est pas exclu que vous tombiez sur le P.C. du pays voisin. Les mêmes observations que celles citées sous 6 sont en vigueur.

➤ 9. Je n'ai pas coché les paramètres de géolocalisation sur mon téléphone. Dans ce cas, la localisation via l'appli 112NL marche-t-elle ?

Non, les données de géolocalisation ne sont transmises au P.C. que sous condition d'être cochées sur votre téléphone et d'avoir donné l'autorisation dans l'appli.

Si l'une ou l'autre des deux conditions n'est pas remplie, le P.C. est en mesure de déterminer vos données de géolocalisation par d'autres éléments d'information.

Cliquez [ici](#) pour plus de renseignements

➤ 10. Comment télécharger l'application app 112NL sur mon téléphone ?

Allez sur Play Store sur votre portable et recherchez à 112NL, soit vous cliquez sur les liens suivants :

[Google Play Store](#)

[Apple App Store](#)

➤ **11. L'appli 112NL fonctionne-t-elle sur tablette ou ordinateur portable ?**

Non.

➤ **12. Ai-je besoin d'un forfait mobile pour utiliser l'appli 112NL ?**

Non, l'appli 112NL ne nécessite pas de forfait mobile. Une connexion Internet est néanmoins indispensable pour le chat. En l'absence de forfait mobile, vous ne pouvez vous connecter à l'Internet que par un réseau wifi.

➤ **13. J'ai une double SIM. L'appli, fonctionne-t-elle ?**

Vous ne pouvez renseigner qu'un seul numéro de téléphone. Pensez donc à utiliser ce dernier, sinon la fonctionnalité chat ne sera pas disponible.

➤ **14. Que faire en cas de changement de numéro de téléphone ?**

Renseignez dans paramètres (la petite rouelle en haut à droite) votre nouveau numéro dans l'appli 112NL.

➤ **15. L'application 112NL répond-elle à la législation sur la vie privée ?**

Oui. L'appli 112NL a été conçue conformément à la AVG (cf. le RGPD – règlement général de protection des données). Les données conservées sur l'appli sont le minimum absolu nécessaire à la mise en

place d'une bonne communication en cas d'urgence. Le P.C. n'a accès aux données que pendant la communication proprement dite et la durée nécessaire à l'intervention. Elles NE sont PAS sauvegardées et servent uniquement dans le seul cadre de l'assistance aux personnes par les services d'urgence, telle que fixée par la législation néerlandaise.

➤ **16. Le P.C. ou bien le service d'urgence peuvent-ils espionner mon smartphone quand j'utilise l'appli 112NL ?**

Non.

➤ **17. Qui est propriétaire de l'appli 112NL ?**

La police.

➤ **18. La police, est-elle informée à toute heure et en temps réel de mes coordonnées de géolocalisation ?**

Non. Vos données de géolocalisation ne sont transmises au P.C. que lorsque vous établissez de votre côté la communication par le biais de l'appli 112NL.

Pour de plus amples renseignements cliquez [ici](#).

➤ **19. Puis-je tester l'appli, celle-ci une fois installée ?**

Non, Cela n'est pas possible. Nous vous signalons que tous abus du 112 tombent sous le coup de la loi.

➤ **20. Comment effectuer les divers réglages des notifications pour appareils iOS et Android ?**

L'application 112NL fonctionne de manière optimale quand les notifications sont cochées. Il importe donc que vous donniez votre accord pour la réception de notifications lors du réglage de votre appli 112NL.

Il en est de même des réglages des notifications sur votre smartphone. Pour chaque appli(cation), les appareils iOS et Android permettent de régler au niveau des paramètres le fonctionnement et le type d'affichage des notifications.

ATTENTION : il peut en être autrement dans le cas d'appareils plus anciens.

iOS

1. Allez sur paramètres appli sur votre appareil
2. Dans paramètres appli vous optez pour "Notifications".
3. Sélectionnez l'appli 112NL sous "style d'alerte". Cet écran vous permet de contrôler et de modifier les points suivants.
 - Déplacez le bouton "autorisez les notifications" vers la droite de manière à verdir le bouton.
 - Sélectionnez sous 'Notifications' 1) écran d'accueil 2) centre de messagerie 3) bannières.
 - Style de bannière : sélectionnez : temporaire
 - Badges: sélectionnez : activé
4. L'appli est prête à l'emploi !

Android

1. Ouvrez les paramètres app de votre appareil.
2. Sous "paramètres app" sélectionnez "notifications"
3. Sous "notifications" sélectionnez "notifications App"
4. Appuyez sur l'appli 112NL
5. Activez toutes les notifications de cette appli
 - Signaler notifications : activé
 - Badges pictogramme app : activé
 - Notifications de mise à jour géolocalisation: activé
 - Lancez chat notifications push : activé
 - Miscellaneous: activé
6. L'appli est prête à l'emploi !

112NL est disponible pour tous les appareils Apple à partir de iOS 14 et Android à partir de la version 6.

112NL ne marche pas sur Windows Phone.

112NL fonctionne de manière optimale quand les notifications sont activées. Quand le standardiste lance la fonction chat, l'utilisateur sait qu'il doit rebasculer sur l'appli. Pour le réglage de ces notifications, reportez-vous à la question 21. Les appareils Galaxy S8 ou S9 se prêtent moins bien aux personnes sourdes ou malentendantes, la notification lancement du chat ne s'affichant pas. Il va de soi que les Galaxy S8 et S9 ne posent pas de problèmes pour les personnes sans handicap auditif..

Les notifications s'affichent correctement sur les appareils suivants :

- Nexus 6P
- OnePlus 6T
- Google Pixel
- Huawei P20
- Galaxy S10
- Galaxy S20
- iPhone 12
- iPhone 12 Pro
- iPhone X Plus
- iPhone XS
- iPhone SE
- iPhone 11
- iPhone 11pro

La police continue de tester sur ce point tous autres smartphones. Nous poursuivons nos efforts sur la technique de l'appli 112 de manière à en améliorer la convivialité à l'intention des personnes malentendantes utilisatrices d'appareils Samsung S8 et Samsung S9.

Questions / Remarques / Réclamations

À envoyer à :
112@landelijkemeldkamer.org.

➤ 21. L'appli 112NL fonctionne-t-il sur tous les smartphones ?

Plus d'infos sur 112

Le site web de la [Rijksoverheid](#).

Le site web de la [politie](#).