

Urgence poussive

SOCIAL. Une pétition dénonce les retards dans la mise en place du numéro d'urgence européen.

EN FRANCE, quand cela fonctionne, le 112 mène directement au 18. Le numéro d'appel d'urgence européen encombre le standard des pompiers, et cette situation perdure depuis plusieurs années, expliquent les deux bénévoles de l'European Emergency Number Association (EENA), une association installée à Bruxelles. Ces derniers mènent en effet depuis huit ans une bataille pour la mise en place de ce service gratuit méconnu, tant le 112 est marqué par les embrouilles. Au point que la modeste association a déposé plusieurs plaintes auprès des instances européennes et vient de lancer une pétition (1).

L'initiative lancée en 1991 par la Commission européenne devait permettre aux citoyens d'utiliser un numéro d'appel d'urgence unique, gratuit et multilingue, permettant une localisation rapide et l'envoi de secours. La mise en place de cette mission d'intérêt général, bien que réclamée en particulier par les urgentistes français, n'a cessé de rencontrer des obstacles. Il faut attendre 1998 pour qu'une première directive sur « l'application de la fourniture d'un réseau ouvert à la téléphonie vocale et l'établissement d'un service universel des télécommunications dans un environnement concurrentiel » voie le jour. En 2002, une autre directive est adoptée pour fixer la réglementation du fameux « service universel ». Les États membres sont ainsi contraints à la gratuité, ils doivent informer de l'existence de ce numéro et transmettre les données de localisation des usagers victimes aux services d'urgence.

Depuis, rien n'est venu, ou si peu. La directive dite « service universel », certes transposée dès 2003, est loin d'être appliquée dans les États membres. Dans une lettre adressée au ministre de l'Intérieur, l'EENA relève que « le taux de connaissance du 112 parmi les Français demeure bien en deçà des 10 % ». Et « 15 % à 30 % des appels d'urgence reçoivent une réponse inappropriée, voire pas de réponse du tout ». Les propres statistiques de la Commission européenne sont alarmistes et indiquent que, depuis 2003, dans l'Europe des 15, « 500 personnes meurent chaque mois car elles n'ont pas été localisées » par le 112, et font état, entre autres, de l'absence de réseau ou de langue commune entre la victime et l'opérateur. Mais une plainte déposée en 2004 par l'EENA auprès de la Commission reste lettre morte. D'autres plaintes suivront, dont une a été jugée recevable et a obligé la Commission à lancer une procédure d'infraction à l'encontre de douze États membres.

En France, on frôle la caricature. Interrogé, le délégué français au Comité de gestion des protections civiles déclare en 2004 que « la France est contre le 112, ce n'est la décision que d'un lobby industriel », raconte Olivier Paul-Morandini, président de l'EENA. Mais, quand la Commission publie les résultats d'un « formulaire 112 » envoyé en 2005 aux ministres de l'Intérieur des pays membres, le ministre français répond que tout va bien. « Or, des services d'urgence se demandent encore en 2006 quelles seront les procédures à mettre en place en vue de la localisation », témoigne Olivier Paul-Morandini.

THÉRIY BRAUN

(1) La pétition est disponible sur le site www.112petition.org, voir aussi le site de l'EENA : www.eena.org