

Le 112, vous connaissez?

Créé le 04.05.09 à 17h47 | Mis à jour le 04.05.09 à 18h53 | 0

|



Campagne pour le 112, le numéro d'urgence valable dans l'Union européenne./Geluck/union européenne

SANTE - Dans toute l'Europe, un seul et même numéro est disponible pour joindre les services d'urgence...

Seulement 29% des Français le savent, mais il existe un numéro d'urgence européen unique pour joindre les pompiers, la police, ou un médecin: le 112.

Le 112, comment ça marche?

Depuis décembre 2008, ce numéro créé en 1991, est accessible depuis les 27 Etats de l'Union. Il fonctionne aussi dans d'autres pays comme l'Islande, la Croatie, la Turquie.

C'est un numéro gratuit que vous pouvez appeler depuis un téléphone fixe, cabines comprises, ou depuis un portable, même si vous n'avez ni forfait ni crédit. Dans certains pays, vous pouvez appeler le 112 sans carte SIM.

Il n'existe pas de standard d'urgence européen: en composant le 112 vous aboutirez dans les services d'urgence du pays où vous êtes.

Le 112, ça marche?

Le principal hic, c'est que vous n'êtes pas sûr de vous faire comprendre. Selon un sondage réalisé en janvier, une personne sur 3 ayant appelé le 112 depuis un autre pays a rencontré un problème de langue. «Le plus efficace serait des preneurs d'appel multilingues, mais les centres d'appel ont du mal à recruter», explique Benjamin Cohen, co-fondateur de la société Webinterprète. Cette dernière propose aux services d'urgence une autre solution: l'externalisation, avec des pôles d'interprètes à contacter.

La qualité du service varie puisqu'elle dépend totalement de la qualité des services d'urgence de chaque pays, explique Gary Machado, porte-parole de l'association European Emergency Number, qui vise à faire connaître et à améliorer le fonctionnement du numéro d'urgence européen.

«Dans certains pays, il faudrait notamment améliorer la formation des preneurs d'appel», souligne-t-il. «Des efforts doivent aussi être faits pour rendre le service accessible aux personnes ayant des déficiences auditives, par exemple par SMS.» Autre souci: la localisation des appels depuis les portables, quand on ne peut expliquer où l'on est. «Cette localisation n'est parfois pas accessible et les délais de transmission des données sont souvent trop longs», regrette Gary Machado.

La principale faiblesse du 112 demeure sa discrétion. Un Européen sur 4 seulement sait qu'il peut être utilisé dans toute l'UE. Le 112 a pourtant désormais son jour officiel – le 11/02 bien sûr – et son hymne!