

[Fermer la fenêtre](#)www.quechoisir.orgDroits de reproduction et de diffusion réservés
© Union fédérale des consommateurs - Que Choisir 2008[> Lancer l'impression](#)

Brève

Appels d'urgence

>29 juin 2009

Le 112 cale en France

112 : trois chiffres qui peuvent sauver des vies, à l'heure où certains s'apprêtent à partir en vacances hors de France. Le 112 est un numéro d'appel d'urgence commun à tous les États de l'Union européenne. En fonction du motif de l'appel (accident, problème médical, agression...), l'appel est réorienté vers le service compétent. Mais de trop nombreux citoyens européens ne connaissent pas le 112. Surtout, le système ne fonctionne pas bien partout. Et selon une association basée à Bruxelles, la France fait partie des mauvais élèves.

Créé en 1991, le 112, le numéro d'appel d'urgence commun à tous les pays de l'Union, peine à se faire connaître et à s'installer, du moins dans certains États membres dont la France. C'est ce que vient de rappeler récemment l'European Emergency Number Association (Eena), une organisation qui entend servir « de plate-forme de discussion neutre pour les services d'urgence, l'industrie et les citoyens dans le but d'obtenir l'efficacité, l'interopérabilité et l'harmonisation des télécommunications d'urgence conformément aux exigences européennes ». Une association qui reconnaît être soutenue financièrement par... des entreprises spécialisées dans les télécommunications, souvent d'origine américaine.

Le principe est le suivant. À l'intérieur même de leur pays ou quand ils voyagent dans l'Union, les citoyens ne connaissent pas forcément les numéros d'urgence à contacter en cas d'accident, de problème médical, d'agression... En France, trois numéros coexistent : le 18 (pompiers), le 15 (Samu) et le 17 (police). Avec le 112, ils n'ont qu'un numéro d'urgence à retenir. Et en fonction des motifs de l'appel, celui-ci sera réorienté vers le service de secours compétent. Les textes européens exigent en outre que la communication puisse être traitée en plusieurs langues et géolocalisée de manière à ce que les secouristes sachent d'où est passé l'appel sans avoir à le demander.

De grosses lacunes

En France, 80 % des appels passés sur le 112 arrivent en fait chez les pompiers, les 20 % restant au Samu. Et, selon l'Eena, le fonctionnement de ce service est tout sauf satisfaisant. « D'abord, la France a toujours traîné les pieds pour financer des campagnes de communication visant à mieux faire connaître le 112, explique un porte-parole de l'association. Ensuite, les appels ne sont pas localisés, tout particulièrement quand ils sont passés depuis un portable. Ce n'est pas tout : la traduction fonctionne mal et les appels sur le 112 ne peuvent pas être basculés vers la police quand cela est nécessaire. Enfin, la France fournit à la Commission européenne des informations qui masquent la réalité de la situation. » Des critiques que les services français balaient d'un revers de main en assurant que « globalement, le 112 fonctionne correctement ».

N'empêche. Pour l'Eena, c'est le schéma d'organisation des secours qui serait en cause. Le système est partagé entre le Samu et les pompiers, ce qui ne va pas sans entraîner des crispations et « guerres de chapelle », préjudiciables au final à l'usager. Et l'organisation départementale des pompiers n'arrange rien.

Un point de vue que partage d'ailleurs la Mission d'évaluation et de contrôle de l'Assemblée nationale (Mec). Composée de députés de toutes tendances, elle s'est penchée sur le coût des services départementaux d'incendie et de secours (Sdis). Des diverses auditions qui se sont déroulées au cours du premier semestre, il est ressorti que notre système n'était pas piloté, voire qu'il était incohérent. Ce qui se traduirait par « une explosion des dépenses consacrées aux pompiers » et une perte d'efficacité. Le rapport de la Mec (constats et propositions) devrait être rendu public dans quelques jours.

Arnaud de Blauwe

[> Lancer l'impression](#)Droits de reproduction et de diffusion réservés
© Union fédérale des consommateurs - Que Choisir 2008[Fermer la fenêtre](#)