fenêtre sur l'europe

A la découverte du Parlement Européen

Jeudi 11 Février 2010

Télécoms : Le 112 n'est pas assez connu

[Fenêtre sur l'Europe]

La Commission demande aux États membres de renforcer les campagnes d'information sur le numéro d'appel d'urgence unique européen, le 112.

À l'occasion de la journée européenne du 112, qui se déroule aujourd'hui, la commissaire européenne responsable de l'agenda numérique, Mme Neelie Kroes, a invité les États membres à redoubler d'efforts pour mieux faire connaître le numéro d'appel d'urgence unique européen.

Malgré une légère amélioration, trois Européens sur quatre ignorent encore qu'ils peuvent composer le 112 en cas d'urgence pour appeler la police, les pompiers ou les services médicaux, depuis chez eux ou n'importe quel pays de l'Union européenne. Avoir le réflexe de composer ce numéro unique, désormais opérationnel dans toute l'Union, pourrait sauver des vies et réduire la gravité des blessures.

D'après une enquête Eurobaromètre récente, seul un quart (25 %) des Européens interrogés serait en mesure de désigner spontanément le 112 comme étant le numéro d'appel des services d'urgence à utiliser partout dans l'UE. C'est seulement 1 % de mieux qu'en 2009 (24 %). Toutefois, dans certains pays, le nombre des habitants qui connaissent le 112 a fortement augmenté par rapport à l'année dernière. C'est le cas de la Belgique et de la Slovaquie (hausse de 9 %), de la Slovénie (7 %), de la Pologne (6 %) ainsi que de la Lituanie et de la Hongrie (5 %). En République tchèque, au Luxembourg, en Pologne, en Slovaquie et en Finlande, plus de la moitié de la population connaît le 112. Toutefois, en Italie, en Grèce et au Royaume-Uni, moins de 10 % des habitants le connaissent. Ce chiffre, qui n'a pas changé par rapport à l'année dernière, est le plus bas de l'Union européenne.

Dans l'Union européenne, le numéro d'appel d'urgence européen est inscrit dans les annuaires téléphoniques dans 21 pays, et sur les véhicules d'urgence dans 20 pays. Toutefois, seulement 22 % des habitants de l'Union européenne déclarent avoir reçu des informations sur le 112, selon le rapport sur le numéro unique. La majorité des personnes interrogées (62 %) ont également déclaré ne pas être suffisamment informées à ce sujet. De nombreux citoyens rencontrent des problèmes de langue : une personne sur dix a eu du mal à communiquer dans une langue autre que la sienne en appelant le 112 depuis l'étranger, et ce, bien que les États membres affirment que leurs centres d'urgence du 112 sont capables de traiter les appels au moins en anglais.

Recevoir des informations concernant le lieu où se trouve l'appelant qui compose le 112 peut accélérer l'arrivée des services d'urgence, réduire la gravité des blessures et même sauver des vies. Dans 20 pays de l'Union européenne (contre 9 en 2008), les centres d'appels informent presque instantanément les services d'urgence du lieu où se trouve l'appelant grâce aux systèmes de localisation à la demande («push» ou «pull»). Toutefois, la Commission a engagé une action en justice contre l'Italie car ce type d'information n'est pas encore communiqué aux services d'urgence lorsque l'appel est effectué à partir d'un téléphone mobile.

Le site web de la Commission consacré au 112 est maintenant disponible dans six langues (allemand, français, anglais, espagnol, italien et polonais).

www.ec.europa.eu/112

Pour savoir comment fonctionne le 112 dans votre pays:

http://ec.europa.eu/information_society/activities/112/ms/index_fr.htm

La rubrique éducative (disponible dans les 23 langues officielles de l'UE):

http://ec.europa.eu/information_society/activities/112/kids/index_fr.htm

Flash Eurobaromètre nº 285 «Le 112, numéro d'appel d'urgence européen»:

http://ec.europa.eu/information_society/activities/112/docs/survey_2010.pdf

Le rapport du comité des communications (COCOM) sur la mise en œuvre du 112:

http://circa.europa.eu/Public/irc/infso/cocom1/library?l=/public_documents_2010&vm=detailed&sb=Title

Le nouveau clip d'information sur le 112:

www.ec.europa.eu/112 et

http://ec.europa.eu/avservices/video/video_prod_en.cfm?type=details&prodid=12592&src=1

Dossiers en liens

La sécurité routière en Europe. [20/06/2005]

Articles en liens

Entreprises : Santé et Restructurations. [10/02/2010]
Consommateurs : Une « eurofeuille » pour habiller les produits bio. [08/02/2010]
Santé : Plaidoyer pour un étiquetage européen des élevages sans OGM. [08/02/2010]
Santé : La recherche en matière de dépression et de schizophrénie: nouvelle approche. [03/02/2010]
Science : Le cerveau humain utilise des réseaux en grille pour représenter l'espace !. [29/01/2010]
Télécoms: Bruxelles engage une action contre la France concernant la "taxe télécoms". [28/01/2010]
Télécoms : Le nouveau régulateur de l'Union européenne à pied d'oeuvre. [28/01/2010]
Santé : Le doute sur la gestion de la grippe A gagne les eurodéputés. [27/01/2010]
Grippe H1N1 : Michèle Rivasi (EE) demande une Commission d'enquête parlementaire. [26/01/2010]
Santé : La directive "sang humain " est bien appliquée. [26/01/2010]

Chroniques en liens

Lettre d'Amérique. [11/01/2010]
Implosion des i-Phone, explosion d'Android ?. [06/01/2010]
La pharmacie aux pharmaciens. [01/06/2009]
Que fais-je dans l'Eglise catholique?. [30/03/2009]
PAC : Newropeans présente vision de la Politique agricole commune. [20/09/2008]
Quand la e-santé s'éveillera, l'excellence triomphera.... [03/04/2008]
Conseils pour de bonnes vacances européennes. [06/08/2007]

Vidéos en liens

Santé et Restructurations :. [08/02/2010]
Le Dialogue Social et le stress au travail. [23/01/2008]
Pour en finir avec l'hécatombe routière. [16/08/2005]

À propos - Partenaires - Contact - Copyright 2010 Fenêtre sur l'Europe