

Accueil > Territoires > Europe >

Numéro d'appel d'urgence unique européen, le 112

La Commission européenne demande aux États membres de renforcer les campagnes d'information



À l'occasion de la journée européenne du 112, qui se déroule aujourd'hui, la commissaire européenne responsable de l'agenda numérique, **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.

Neelie Kroes, membre de la Commission responsable de l'agenda numérique, a déclaré: « *Un numéro d'appel d'urgence unique européen n'est utile que s'il est connu. En cette journée européenne du 112, je demande aux autorités de chaque État membre de renforcer les mesures destinées à informer leurs citoyens sur ce numéro qui peut sauver des vies.* »

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.

Contexte

Le 112 est le numéro d'appel d'urgence européen, qui peut être composé gratuitement à partir d'un téléphone fixe ou mobile, partout dans l'Union européenne. Depuis juillet 2009, les citoyens qui utilisent leur téléphone mobile en itinérance dans un pays de l'Union européenne reçoivent par SMS des informations sur ce numéro.

La réforme des télécommunications de l'Union européenne a renforcé les règles de l'Union relatives au 112, notamment en ce qui concerne la communication plus rapide aux services d'urgence d'informations sur le lieu où se trouve l'appelant, la sensibilisation (notamment des voyageurs), l'extension des obligations d'accès à certains types de prestataires de services de téléphonie par internet (VoIP) et l'accessibilité pour les handicapés.

Pour garantir le bon fonctionnement du 112, la Commission a entamé des actions en justice contre 14 États membres pour défaut de fourniture d'informations concernant le lieu où se trouve l'appelant. Treize de ces actions ont été clôturées, car les États concernés ont pris des mesures correctrices. La Commission a également entamé des actions en justice contre la Pologne et la Bulgarie concernant l'accessibilité du 112, et contre l'Italie en ce qui concerne la gestion des appels au 112 de la part des services d'urgence.

Le 112 est désormais opérationnel dans tous les États membres de l'UE (IP/08/1968). Bien que le 112 fonctionne en parallèle avec des numéros d'urgence nationaux existants, le Danemark, la Finlande, les Pays-Bas, le Portugal, la Suède, la Roumanie et Malte ont décidé de faire du 112 leur numéro d'urgence national principal.

- Le [site web de la Commission](#) consacré au 112 est maintenant disponible dans six langues (allemand, français, anglais, espagnol, italien et polonais).
- [Pour savoir comment fonctionne le 112 dans votre pays:](#)
- [La rubrique éducative](#) (disponible dans les 23 langues officielles de l'UE):

- [Flash Eurobaromètre n° 285 «Le 112, numéro d'appel d'urgence européen»:](#)
- [Le rapport du comité des communications \(COCOM\) sur la mise en œuvre du 112:](#)
- [Le nouveau clip d'information sur le 112 : www.ec.europa.eu/112 et ec.europa.eu](#)

Article du vendredi 12 février 2010

More

Thèmes : Sécurité publique, Technologies • Territoires : Europe • Tags ou Mot-clés : E-santé, Sécurité

Qui sommes nous ? | Les sites ARTESI | Infos légales

Rubriques

Toutes les vidéos

Toutes les initiatives

Agenda

Projets

Observatoires

Partenaires



Lettre d'information

Adresse email *

Nom

Inscription

3D Accessibilité

Accès public Aménagement

Appel Arts numériques

Audiovisuel Blog

Bonne pratique

Cartographie

Collectivité territoriale

Concours Confiance Création

Dématérialisation

Déploiement

Développement durable

Domotique Droit Droit d'auteur

E-administration

E-commerce E-culture

E-démocratie

E-éducation E-inclusion

E-santé Emploi Enquête

epn Études Europe

E-tourisme E-Transport

Expérimentation Financements

Formation Fracture

Géolocalisation Gouvernance

Green IT Gouvernance

Handicap Identité

Infrastructure Jeu

Legislation Livre

Livre électronique

Logiciel libre

Manifestation

Metavers Mobilité

Modernisation Multimédia

Mutualisation Nanotechnologies

Nord-sud Nouveauté Politique

Publication Off-line

Ouvrage de référence Radio

Recherche Réglementation

Réseau Réseaux sociaux

RFID Robotique Sans contact

Sécurité Services Sig

Site SL Solidarité

Statistiques

Technologies

Téléchargement

Télécommunications

Téléphonie Télétravail

Télévision numérique Tice



ARTESI - 55 rue Brillat Savarin - 75013 Paris.

