

Ici le 112... Vous avez demandé les urgences, ne quittez pas...

Écrit par Droit-medical.com

Samedi, 13 Février 2010 17:32

Le numéro d'urgence unique européen 112 a été introduit pour permettre aux citoyens d'appeler les services d'urgence (comme la police, l'aide médicale urgente et les pompiers) en utilisant



un seul et même numéro de n'importe où dans l'Union européenne (UE). Depuis la fin 2008, tous les États membres de l'UE ont fait en sorte que n'importe qui puisse appeler les services d'urgence à partir des téléphones fixes et mobiles en composant le 112. Cela simplifie la vie de ceux qui voyagent, qui travaillent ou qui étudient dans un autre pays de l'Union.

Avant sa généralisation, ce numéro était déjà utilisé dans certains pays européens comme, en Allemagne, pour appeler les pompiers ou, en Italie, la police, mais pour de nombreux citoyens des 27, il s'agit d'une nouveauté, dont on ne fait pas assez la promotion pour 62 % des Européens. Il faut dire qu'en ce domaine il n'est pas question de bouleverser de vieux réflexes et plusieurs pays ont, tout de même, décidé de conserver leurs anciens numéros d'accès, comme le 15 pour appeler le Samu (service d'aide médicale urgente) ou le 18, pour les pompiers en France, où seuls 13 % des appels d'urgence concernent le 112 pour le moment.

La Commission européenne vient de publier une [enquête sur le 112](#). Le dernier chapitre de ce travail, réalisé auprès de plus de 40 000 Européens pris au hasard du 7 au 10 janvier 2010, est particulièrement intéressant en ce qu'il étudie les difficultés rencontrées pour réussir à joindre ce numéro d'urgence ou à le garder en ligne ; les obstacles linguistiques quand il s'agissait d'un appel passé par un citoyen dans un pays autre que le sien ; la facilité pour l'appelant à dire d'où il appelle et le suivi donné aux différents contacts.

Ces données sont importantes, car 27 % des Européens reconnaissent avoir eu à appeler un numéro d'urgence ces cinq dernières années.

Seul 0,5 % des personnes a été confronté à un problème lié à l'opérateur au moment d'appeler. Par contre, pour 3 % le numéro était occupé ou personne n'a décroché (plus souvent depuis un mobile ou un téléphone public).

Seuls 10 % des appelants ont eu des difficultés à se faire comprendre dans un pays dans lequel la langue était différente de la leur, même si 69 % des appels se sont faits dans la langue du pays visité.

Plus de 85 % des personnes interrogées ont donné

Publicité



[Mentions légales](#) - [Nous contacter](#)

Publicité

Offres d'emploi

Consultez notre Database d'Offres par Région dans le Secteur Santé !

Accès à distance

Assistez tout téléphone portable comme s'il était entre vos mains !

Annonces **Google**