

Le 112, un numéro d'urgence mal connu

Un réflexe qui peut être vital

15 mars 2010 [Christelle Gaillot](#)

Trois Européens sur quatre ignorent encore qu'ils peuvent composer le 112 en cas d'urgence depuis chez eux ou depuis n'importe quel pays de l'Union européenne.

A l'occasion de la Journée européenne, la Commission européenne a demandé aux Etats membres de faire des efforts pour mieux faire connaître le 112 en cas d'urgence.

La première journée européenne du 112

Dix-sept ans après sa création, la première Journée européenne du 112 s'est déroulée le 11 février 2010. L'Union européenne a choisi symboliquement cette date pour promouvoir le numéro d'urgence, trop mal connu et insuffisamment utilisé. La Commissaire européenne chargée des Télécommunications, Madame Viviane REDING, a même précisé que le "112 devait cesser d'être le secret le mieux gardé d'Europe".

Une situation préoccupante

Selon une enquête Eurobaromètre, seul un quart des Européens interrogés seraient en mesure de désigner le 112 comme numéro d'urgence à utiliser dans toute l'Union européenne. Certains pays se démarquent pourtant par rapport à d'autres. Tel est le cas de la Belgique où on a enregistré une hausse de 9 % du nombre d'habitants connaissant le 112. A remarquer également que dans le Grand-Duché du Luxembourg, en Slovaquie et en Finlande, plus de la moitié de la population connaît le numéro européen d'urgence. Mais en Italie, en Grèce, ou au Royaume Uni, moins de 10 % des habitants le connaissent. En France, seules 27 % des personnes connaissent le 112.

Des problèmes linguistiques

De nombreux citoyens rencontrent des problèmes de langues. En effet, une personne sur dix a du mal à communiquer dans une langue

autre que la sienne en appelant le 112 depuis l'étranger, et ce, bien que les Etats membres se soient engagés à ce que leurs centres d'urgences puissent traiter les appels au moins en anglais.

Systeme de localisation

Dans presque tous les pays européens, grâce à des systèmes de géolocalisation, les centres d'appels informent les services d'urgence du lieu où se trouve l'appelant. Ainsi, la transmission rapide de ces informations peut accélérer l'arrivée des secours et sauver des vies. Seule l'Italie est encore réticente à communiquer les informations lorsque l'appel est effectué d'un téléphone mobile.

Une généralisation du numéro

Le 112 peut être composé gratuitement à partir d'un téléphone fixe ou d'un téléphone mobile, partout 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. De plus, en parallèle de leurs numéros d'urgence existants, le Danemark, la Finlande et les Pays-Bas ont décidé de faire du 112 leur numéro national principal.

En France, tous les appels au 112 aboutissent soit au centre de traitement des pompiers (18), soit au standard du SAMU (15).

Pour plus d'informations:

http://ec.europa.eu/information_society/activities/112/index_en.htm

http://ec.europa.eu/information_society/activities/112/docs/survey09_summary.pdf

Les droits de l'article **Le 112, un numéro d'urgence mal connu** publié dans [Union Européenne](#) appartiennent à [Christelle Gaillot](#). La permission de reproduire **Le 112, un numéro d'urgence mal connu** dans la presse traditionnelle ou sur internet doit être accordée par écrit par l'auteur lui-même.