



Gratuit, constamment disponible à partir d'un téléphone fixe ou mobile, joignable partout et de partout, pourtant mal connu : le 112, numéro européen d'appel au secours.

Que l'urgence réclame une équipe médicale, les pompiers ou la police, il est disponible partout en Europe, de n'importe quel pays, de n'importe quelle ville, de n'importe quel appareil (mobile ou fixe), avec ou sans carte SIM, pourvu que sa batterie soit chargée. S'il n'y a qu'un seul numéro à retenir, c'est lui : il peut vous sauver la vie.

Son histoire est un peu longue depuis sa volonté Européenne de création en 1991 puisqu'il n'est arrivé en France qu'en 2001 suite à Il doit être utilisé sans modération mais en abuser peut gravement nuire à la santé.

Pourtant en France, il est encore peu utilisé, peu diffusé et peu enseigné : ainsi, dans les cours de secourisme, l'apprenant aura souvent à mémoriser 4 numéros (et encore ...) en plus de lui.

Il est vrai qu'il n'y est arrivé qu'en 2001 seulement, dix ans après son lancement européen, suite à un conflit portant sur les chiffres avec les services de renseignements.

Selon le rapport Eurobaromètre 2010 de « The European Emergency Number (The Gallup Organization) » : 66.2% des Français trouvent un intérêt à disposer d'un numéro d'urgence Européen unique ;

60.3% des Français pensent que l'État devrait faire plus pour que les requérants handicapés puissent avoir un accès facilité au numéro Européen d'urgence ; mais près de 60% ne sont pas ou peu informés de son existence, avec près de 70% ignorant quels sont le numéro unique ou les numéros nationaux.

Seuls 24% des Français connaissent le numéro européen des services d'urgence contre une moyenne européenne à 32%. Ce qui est très bas, alors qu'il serait logique que le taux de personnes le connaissant soit à 100 % dans tous les pays.

Les plus avancés en la matière sont ceux de l'Europe de l'Est, grâce à une aide internationale au développement, qui leur a permis de monter une organisation des urgences à partir de quasiment rien ...

En France, histoire oblige ..., les autorités maintiennent une organisation à plusieurs numéros d'appel de secours : 17 pour la Police (sécurité – sûreté des biens et des personnes), 18 pour les Pompiers (accidents – dangers – feu), 15 pour le SAMU (urgences et conseil médical), 115 pour l'assistance aux sans abris.

Le numéro d'urgence européen relève de l'autorité préfectorale qui décide du service responsable de la réception de l'alerte sur son territoire. 90% des requérants appellent un de

ces numéros nationaux, moins de 10% le numéro européen. 62.5% des appels proviennent de téléphones fixes.

68.3% des personnes connaissent les numéros d'urgence grâce aux médias, ce qui doit faire s'interroger les organismes de formations et les formateurs de 1er secours qui ont délivrés plus de 750 000 fois - hors AFGSU - des formations au secourisme et geste d'urgence, soit des millions de fois les numéros d'urgence (dont l'europpéen).



En 2009 : seuls 15% des appels ont été reçus sur le 112 contre 29% sur le 18 des Pompiers et 56% sur le 15 du SAMU ; les centres 15 / 112 ont reçu 21 023 394 appels, donnant lieu à 10 958 448 dossiers de régulation (conseil, orientation, envoi de ressources et moyens) et l'envoi de 745 594 moyens SMUR : 40% de ces régulations ont donné lieu à l'engagement d'un moyen de premiers secours ; les centres 18 / 112 ont reçus 15 774 896 appels générant 2 330 018 secours à personne (intervention ambulance des pompiers).

Sur ces 33 018 192 appels de secours, un effort considérable est encore à réaliser puisque près de la moitié d'entre eux n'ont été suivis ni de régulation, ni de secours, ce qui signifie qu'ils ont fait suite à la composition d'un mauvais numéro, une confusion avec les 115 (SAMU social portant à confusion) ou les renseignements, une fausse alerte, une malveillance, etc.

Ces erreurs et abus doivent être réduits le plus rapidement possible, pour éviter la saturation des lignes d'urgences et permettre une réponse rapide et adaptée aux « vraies » demandes urgentes.

71.2% des appels donne lieu à l'envoi d'un moyen de secours (ce qui est largement en dessous de la moyenne européenne), 19,6% à une orientation sans envoi de moyen (largement au dessus de la moyenne européenne) et 4,5% à un simple conseil.

Ces chiffres montrent l'intérêt de la régulation française, médicale, par rapport à celle, non médicale, des autres pays européens.

Enfin, il faut savoir qu'en cas de menace grave ou de série d'attentats, l'ensemble des communications GSM sera interrompu par les autorités de manière à réduire les risques de déclenchement à distance de moyens terroristes par ondes téléphoniques. Mais le numéro européen des secours fonctionne aussi de votre téléphone fixe.

Pour conclure, un simple conseil, à transmettre à vos amis : « en cas d'urgence, brisez la glace et composez le 1 1 2 ! »

Bibliographie

- Perspective et avenir secourisme en France par Henri Julien et le professeur Larcan
- Organisation du secours à personne et de l'aide médicale urgente, rapport d'exploitation, enquête nationale
- Application par les SIS et les SAMU du référentiel commun Direction de la sécurité civile, Direction Générale de l'offre de soins - juin 2010
- Eurobaromètre 2010 de the European Emergency Number

Webographie

- [Foundation 112](#)
- [N° d'urgence : trop d'abus au bout du fil](#) - L'Echo Républicain
- [Campagne contre l'abus des numéros d'urgence](#) - Préfecture de Police

A lire aussi

- [N'est pas Paramedic-al qui veut...](#)
- [Préparation aux urgences dans les communes : les infirmières ont un rôle à jouer](#)
- [Présentation à la presse du rapport de l'Académie nationale de médecine sur le secourisme](#)
- [Le secourisme, un enjeu national de santé et de civisme](#)
- [Un logiciel d'appel de secours pour les sourds et malentendants](#)



James IACINO

Rédacteur Infirmiers.com

james.iacino@izeos.com