

[\(EU\) UE/TELECOMMUNICATIONS: 11 février \(11/2\), journée européenne du numéro d'urgence européen « 112 »](#)

Bruxelles, 11/02/2008 (Agence Europe) - Seuls 22% des habitants de l'Union européenne désignent le « 112 » comme étant le numéro d'appel des services d'urgence à utiliser partout sur le territoire des Vingt-sept et deux tiers ne s'estiment pas suffisamment informés à propos du 112. Tel est le constat dressé par l'enquête Eurobaromètre publiée par la Commission européenne à l'occasion de la première « Journée européenne du 112 », ce 11 février (11/2). Au vu des résultats de cette enquête, les Etats membres sont instamment priés de déployer davantage d'efforts pour montrer à leurs citoyens l'intérêt vital de composer ce numéro d'urgence européen unique en cas d'accident, sur tout le territoire européen.

L'enquête précise que: 1) 95% des habitants de l'UE reconnaissent l'utilité de disposer d'un numéro d'appel d'urgence unique partout en Europe, en particulier lors de déplacements dans d'autres Etats membres ; 2) une personne interrogée sur quatre a dû appeler un numéro d'urgence au cours des cinq dernières années et 40% de ces appels ont été adressés au 112. Sur la totalité des appels adressés à des numéros d'urgence, une grande majorité des personnes déclarent avoir obtenu de l'aide (81% ont obtenu l'intervention d'un service de secours). 8% ont cependant eu des difficultés à communiquer avec leur interlocuteur ; ce pourcentage est le plus élevé chez les Polonais (21%) ; 3) la proportion de répondants qui, au cours des 12 derniers mois, ont reçu des informations visant à promouvoir le « 112 » va de 6% au Danemark et en Grèce à 56% en République tchèque. Les habitants des nouveaux Etats membres apparaissent les mieux informés ; 4) neuf personnes sur dix jugent que l'accès au « 112 » doit être amélioré pour les handicapés. L'enquête est disponible sur: http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomm/current/pan_european/index_en.htm.

De son côté, le Parlement européen se montre très impliqué dans ce processus de reconnaissance du « 112 ». Plusieurs députés ont demandé à l'occasion de la Journée européenne du numéro d'urgence européen qu'une plus grande publicité soit faite par les Etats membres auprès de la population. Beaucoup de citoyens voyagent et peuvent se trouver désemparés dans une situation d'urgence, ne sachant quel numéro composer pour accélérer les secours, a souligné Jacek Saryusz-Wolski (PPE-DE, polonais). En Pologne, un accord a été conclu avec les opérateurs mobiles pour rendre les services plus efficaces, a-t-il déclaré, encourageant tous les Etats membres à mettre en œuvre des initiatives semblables. Giovanna Corda (PSE, belge) a parlé de l'importance de sensibiliser les enfants dès leur plus jeune âge au « 112 » et de leur faire mémoriser le numéro. Elle a en outre pointé du doigt la faiblesse actuelle du processus: le manque de multilinguisme des services d'urgence. Un Roumain en déplacement en France, par exemple, aura du mal à se faire comprendre dans sa langue. La disposition de la directive « Service universel » stipulant que les Etats membres doivent assurer un service efficace et rapide en cas d'appel au 112 est scrupuleusement mise en œuvre en Finlande, mais ce n'est pas le cas dans d'autres pays et nos citoyens sont moins bien protégés lorsqu'ils se déplacent à l'étranger, a regretté pour sa part Piia-Noora Kauppi (PPE-DE, finlandaise). Kathy Sinnott (IND/DEM, irlandaise) a élargi l'objectif visé par le « 112 » dont l'utilité pourrait également être capitale pour les personnes enrôlées dans un trafic d'êtres humains et qui ont peu de recours pour se sortir d'une situation extrême: il faut que ce numéro serve également à cette lutte, a-t-elle souligné. Enfin, M. Pyros, directeur des services d'urgence à Athènes, a souligné l'importance vitale d'une intervention rapide sur les lieux d'un accident. Il faut éliminer les relais afin que les personnes en difficulté reçoivent des soins le plus rapidement possible, ce que doit viser le recours au « 112 », a-t-il souligné. Introduit pour la première fois en 1991, le « 112 » est obligatoire depuis 1998. La directive « Service universel » contraint les Etats membres d'assurer un service d'urgence aux personnes qui

composent le « 112 » et d'en faire la publicité auprès de leurs citoyens. Plusieurs Etats membres montrent encore des lacunes en la matière: en Italie, en Lituanie, aux Pays-Bas, en Pologne, en Roumanie et en Slovaquie, les informations relatives à la localisation de l'appelant ne sont toujours pas disponibles, a regretté la Commission, qui a entamé des procédures d'infraction à leur égard. Avant l'été, période de transhumances par excellence, la Commission prévoit pour sa part de publier des informations sur le « 112 » afin d'attirer l'attention des futurs voyageurs sur l'importance de mémoriser ce numéro. (I.L.)