

## » Le 112, numéro d'urgence unique de l'UE



### La Commission européenne veut une gestion multilingue des appels

Depuis décembre 2008, où qu'ils soient sur le territoire de l'Union européenne, les citoyens de l'UE peuvent appeler gratuitement les services d'urgence en formant le **112**, le numéro d'urgence unique, à partir de téléphones fixes et mobiles. Toutefois, un Européen sur quatre seulement sait que ce numéro existe dans les autres États membres et presque trois personnes sur dix ayant appelé le 112 dans d'autres pays se sont heurtées à un problème linguistique. Aujourd'hui, la Commission, le Parlement européen et le Conseil ont déclaré le 11 février «*Journée européenne du 112*» afin de promouvoir le numéro d'appel unique et d'inciter les autorités nationales à le rendre plus multilingue.

«*Le numéro d'urgence européen devrait cesser d'être le secret le mieux gardé d'Europe. Nous avons un numéro d'appel unique, le 112, qui fonctionne pour toutes les urgences, dans tous les États membres et pour tous les citoyens qui en ont besoin. Il est inacceptable que moins d'un quart des citoyens connaissent le 112 ou que des barrières linguistiques empêchent les voyageurs qui appellent le 112 de communiquer avec l'opérateur*» a déclaré **Viviane Reding**, la commissaire européenne chargée des télécommunications. «*L'UE doit s'efforcer de garantir la sécurité de nos 500 millions de citoyens tout comme elle s'est efforcée de garantir leur droit de circuler librement entre les 27 pays. La première journée européenne du 112 devrait sensibiliser les autorités nationales à la nécessité d'améliorer le nombre de langues disponibles dans leurs centres d'urgence 112 et faire connaître davantage ce numéro.*»

Selon une enquête menée dans toute l'UE pour le compte de la Commission européenne, 94 % des citoyens de l'UE estiment qu'il est utile de disposer d'un numéro d'appel unique accessible dans toute l'UE. L'enquête Eurobaromètre publiée aujourd'hui a également mis en lumière les domaines dans lesquels il est possible d'apporter des améliorations:

Problèmes linguistiques: 28 % des appelants se heurtent à des difficultés linguistiques lorsqu'ils forment le 112 durant leurs déplacements à l'étranger, alors que selon les informations fournies par 21 États membres, leurs centres d'appel 112 devraient être en mesure de gérer les appels du 112 en anglais (en allemand pour 12 États membres et en français pour 11 États membres).

Diffusion du 112: D'une manière générale, seulement 24 % des Européens interrogés ont pu identifier spontanément le 112 comme le numéro leur permettant de contacter les services d'urgence sur l'ensemble du territoire de l'UE. Ceci représente une amélioration de 2 % depuis février 2008, mais le pourcentage de citoyens qui connaissent le numéro d'urgence de l'UE varie considérablement d'un pays à l'autre, allant de 3 % en Italie à 58 % dans la République tchèque. Un grand nombre d'États membres informent leurs citoyens et leurs visiteurs à propos du 112, comme le montrent les exemples suivants:

- En Finlande, la journée du 112 a lieu chaque année le 11 février.
- Les voyageurs qui se rendent en Bulgarie reçoivent un message de bienvenue les informant au sujet du 112.
- Des informations concernant le 112 sont affichées le long des autoroutes et aux péages en Autriche, en Grèce et en Espagne, et dans les gares et les aéroports en Belgique, en République tchèque, en Estonie, en Irlande, en Grèce et aux Pays-Bas, notamment.
- Des campagnes sont organisées dans les médias avant la saison touristique en Suède pour informer les citoyens concernant le 112.

L'an dernier, on a observé une amélioration d'au moins 10 % de la diffusion du 112 en Bulgarie, en Suède, en Roumanie, en Lituanie et au Portugal.

L'enquête **Eurobaromètre** a également montré que:

- un quart des citoyens de l'UE ont appelé un numéro d'urgence au cours des cinq dernières années;
- la majorité des appels (53 %) proviennent encore de lignes fixes, ce qui reflète néanmoins une progression du nombre d'appels à partir de postes mobiles (45 % contre 42 % en 2008).

Pour assurer la diffusion du 112 dans toute l'Europe, la Commission européenne, le Parlement européen et le Conseil ont déclaré le 11 février «*Journée européenne du 112*». La Commission et les États membres multiplieront leurs efforts pour assurer une plus large diffusion du 112, principalement avant la saison touristique d'été.

### Historique

Le numéro d'urgence européen a été introduit en 1991 dans le but d'offrir, en plus des numéros d'urgence nationaux, un numéro d'appel unique dans tous les États membres de l'UE afin de rendre les services d'urgence plus accessibles, en particulier pour les voyageurs. Depuis 1998, les règles de l'UE imposent aux États membres de faire en sorte que tous les utilisateurs de téléphones fixes et mobiles puissent appeler le 112 gratuitement. Depuis 2003, les opérateurs de télécommunications doivent fournir des informations relatives à la localisation de l'appelant aux services d'urgence, afin de leur permettre de retrouver rapidement les victimes d'accidents. Les États membres de l'UE doivent également sensibiliser davantage leurs citoyens au 112.

Pour assurer la mise en œuvre du 112, la Commission a ouvert 17 procédures d'infraction à l'encontre de 15 pays dans lesquels le numéro 112, la localisation de l'appelant ou la gestion appropriée des appels n'était pas encore en place. La plupart de ces procédures ont été refermées après l'adoption de mesures de correction.

Si le 112 complète les numéros nationaux d'urgence existants, le Danemark, la Finlande, les Pays-Bas, le Portugal, la Suède et plus récemment la Roumanie ont décidé de faire du 112 leur principal numéro d'appel d'urgence national. Dans d'autres pays, le 112 est le seul numéro pour certains services d'urgence (notamment en Estonie et au Luxembourg pour les services d'ambulances ou de

pompiers).

- Le site 112 de la Commission : [www.ec.europa.eu/112](http://www.ec.europa.eu/112)
- [Comment fonctionne le 112 dans mon pays:](#)
- [Le coin des enfants:](#)

🕒 Article du 12/02/09