

## SECOURS

# Le 112, vite!

*Méconnu et trop lent: le succès du numéro unique d'appel urgent en Europe n'est pas pour demain*

**Q**uinzze ans! Il y a presque quinze ans que les autorités européennes rêvent d'un numéro d'appel urgent unique, qui permettrait à tout citoyen d'appeler les secours, de préférence dans sa langue, dans n'importe quel pays de l'Union. Certes, le 112 existe déjà. En Belgique, comme ailleurs, il est possible de le composer, depuis n'importe quel téléphone fixe ou mobile. Mais le degré de connaissance de ce numéro par les citoyens diffère d'un pays à l'autre. Et, selon l'endroit où on le compose et le type de téléphone utilisé, le type de réponse de l'opérateur varie fortement. Ainsi, selon l'association belge EENA, qui regrette le peu de publicité grand public faite autour du

112, l'appel de ce numéro à Londres peut se faire indifféremment dans 280 langues: une réponse sera bel et bien apportée par un préposé et l'arrivée de l'ambulance est légalement garantie dans les dix minutes. Quel contraste avec la Belgique, notamment! Chez nous, l'appelant (au 100, au 101 ou au 112) reste soumis à la bonne volonté linguistique de l'opérateur, malgré les consignes officielles de multilinguisme. Concrètement, en appelant le 112 en Belgique, on est immédiatement connecté au 100. Là, c'est un pompier qui répond. Sa formation à évaluer la gravité de la situation peut être excellente, correcte ou... lacunaire. Autre déficience: si l'appel émane d'un GSM, la localisation

de l'appelant est impossible. Gare à la personne en détresse qui, prise de panique, omettrait de signaler l'endroit où elle se trouve... Bref, il y a du pain sur la planche, notamment dans l'harmonisation de normes technologiques. Certes, la Belgique n'est pas un cas unique: la commissaire européenne chargée de ce dossier, Viviane Reding, vient de le rappeler. Mais le dialogue piétine entre le ministre de l'Intérieur, Patrick Dewael (VLD), et le ministre des Affaires sociales (PS), Rudy Demotte. Celui-ci, pourtant, verrait d'un bon œil l'amélioration du 112 chez nous, parce qu'il permettrait aussi, indirectement, d'éviter l'envoi injustifié d'ambulances pour les petits «bobos». ● **Ph.L.**