

112

<http://ec.europa.eu/112>



Le 112 permet d'appeler gratuitement les services d'urgence dans les pays de l'Union européenne depuis un téléphone fixe ou portable.

Supposons que vous soyez en voyage dans un pays de l'Union et que vous soyez victime ou témoin d'un accident. Sauriez-vous quel numéro composer pour appeler les services d'urgence? Les Européens voyageant de plus en plus fréquemment dans le cadre de leur travail ou de leurs loisirs, des millions de personnes sont susceptibles de se retrouver dans cette situation. Heureusement, il n'est pas nécessaire de chercher et de mémoriser le numéro d'appel d'urgence de chaque pays que vous visitez dans l'Union européenne: il suffit de retenir le 112!

Le 112 ne remplace pas les numéros d'appel d'urgence nationaux; dans la plupart des pays, il coexiste avec les numéros d'urgence en vigueur. Toutefois, le Danemark, les Pays-Bas et la Suède ont choisi de faire du 112 leur numéro d'appel d'urgence unique.

Que se passe-t-il lors d'un appel au 112?

Un opérateur spécialement formé répond à votre appel. Selon le pays, l'opérateur traite votre demande directement ou transfère votre appel au service d'urgence approprié.

De plus en plus d'opérateurs peuvent répondre aux appels dans plusieurs langues, ce qui est particulièrement utile pour les personnes qui composent le 112 à l'étranger.

Indiquez vos noms, adresse et numéro de téléphone.

Il est nécessaire d'identifier les appelants pour éviter toute confusion, car il est possible qu'un même incident ait déjà été rapporté par plusieurs personnes.

Ne raccrochez pas si vous appelez le 112 par erreur!

Dites à l'opérateur que tout va bien, faute de quoi une équipe d'assistance pourrait être envoyée sur place pour vérifier.

Appellez le 112

- Pour contacter n'importe quel service d'urgence
- Dans tous les pays de l'Union européenne
- Depuis un téléphone fixe, un portable ou une cabine téléphonique
- Gratuitement

Quand peut-on composer le 112?

Faites le 112 dans toute situation d'urgence nécessitant l'intervention d'une ambulance, des pompiers ou de la police. Exemples:

- ✓ vous êtes victime ou témoin d'un grave accident de la route
- ✓ vous constatez un incendie
- ✓ vous êtes témoin d'un cambriolage

N'appellez PAS le 112 si vous cherchez, par exemple:

- ✗ des informations sur la circulation routière
- ✗ des prévisions météorologiques
- ✗ des informations de nature quelconque

Les appels non justifiés risquent de surcharger le système et de mettre ainsi en péril la vie des personnes ayant réellement besoin d'une aide urgente. Les **canulars téléphoniques** peuvent aussi entraver la réaction aux véritables urgences. En raison du nombre élevé de canulars, la Belgique, Chypre, la France, le Royaume-Uni et la Slovénie ont préféré bloquer les appels au 112 provenant de téléphones portables sans carte SIM.