



Le 112, avec vous partout dans l'Union européenne



Où que vous soyez dans l'Union européenne (UE), vous pouvez joindre les services d'urgence en composant le 112, le numéro d'appel d'urgence unique européen. La réglementation de l'UE relative au 112 a été récemment renforcée et la Commission continue à s'assurer qu'elle est correctement mise en œuvre dans les 27 États membres.

Pourquoi le 112?

Comme les Européens se rendent de plus en plus souvent dans d'autres pays de l'UE, que ce soit pour leur travail ou pour leurs loisirs, un numéro d'appel d'urgence unique s'avère très utile. Ainsi, les citoyens ne doivent plus mémoriser plusieurs numéros d'appel d'urgence, mais un seul: le 112.

Certains États membres (Danemark, Finlande, Pays-Bas, Portugal, Roumanie, Malte et Suède) ont fait du 112 leur principal numéro d'appel d'urgence, mais, le plus souvent, ce numéro fonctionne en parallèle avec les numéros d'urgence nationaux.

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

Si vous appelez le 112, vous êtes mis en relation avec un opérateur. En fonction du système de protection civile du pays où vous vous trouvez, l'opérateur (qui fait partie par exemple de la police) traitera l'appel directement ou le transfèrera au service d'urgence compétent (ambulanciers, pompiers, etc.). Bien souvent, les opérateurs sont capables de répondre aux appels dans plusieurs langues. Chaque État membre est responsable de l'organisation de ses propres services d'urgence, ainsi que du traitement des appels au 112 et aux numéros d'urgence nationaux.

Quelle est la réglementation de l'UE sur le 112?

La réglementation de l'UE de 2003 en matière de télécommunications exige que le 112 soit accessible gratuitement à partir d'un téléphone

fixe ou mobile, que les appels reçoivent une réponse et un traitement appropriés, que l'information relative à la localisation de l'appelant soit mise à la disposition des services d'urgence et que les pays de l'UE informent leur population de l'existence du 112.

La réglementation révisée de 2009 a notamment renforcé les dispositions relatives au 112 en exigeant une mise à disposition plus rapide des informations sur la localisation de l'appelant, en élargissant les obligations relatives à l'accès au 112 pour certains prestataires de services de téléphonie par internet (VoIP), en prévoyant d'informer plus particulièrement les voyageurs et en rendant le 112 plus accessible aux personnes handicapées.

En outre, les nouvelles règles européennes en matière de télécommunications prévoient que les personnes qui utilisent leur téléphone mobile dans un autre pays de l'UE reçoivent gratuitement par SMS des informations à propos du 112.

Qui connaît le 112?

Le 112 n'est utile que s'il est connu. Une étude Eurobaromètre récente montre qu'un peu plus d'un quart de la population de l'UE seulement (26 %) peut spontanément citer le 112 comme numéro d'appel de la police, des pompiers ou des services médicaux d'urgence à partir de n'importe quel endroit dans l'UE. Les cinq seuls pays où une majorité de la population a désigné le 112 comme numéro d'appel d'urgence dans toute l'UE sont le Luxembourg, la République tchèque, la Slovaquie, la Finlande et la Pologne. En Grèce, en Italie, au Royaume-Uni et à Chypre, moins de 10 % des citoyens connaissent ce numéro. ●●● 1/2

La progression au niveau de l'UE a été très faible ces dernières années (hausse de 4 points de pourcentage, de 22 % en 2008 à 26 % en 2011). Dans certains pays, cependant, la part de la population qui sait que le 112 est le numéro d'appel d'urgence européen est bien supérieure à celle de l'année passée, notamment en Autriche (+ 8 points, 39 % contre 31), en Finlande (+ 6 points, 56 % contre 50) et aux Pays-Bas (+ 5 points, 50 % contre 45).

Si la plupart des pays de l'UE indiquent qu'ils ont pris certaines mesures pour promouvoir le 112 (par exemple l'affichage du numéro sur les véhicules d'urgence), selon le rapport, seuls 27 % des citoyens de l'UE ont déclaré avoir reçu des informations concernant le 112 au cours de l'année écoulée.

La journée européenne du 112

En février 2009, la Commission européenne, le Parlement européen et le Conseil ont déclaré le 11 février Journée européenne du 112, afin de promouvoir le numéro d'appel d'urgence unique européen. Chaque année, des activités de sensibilisation et de travail en réseau sont organisées à cette occasion dans toute l'Europe.

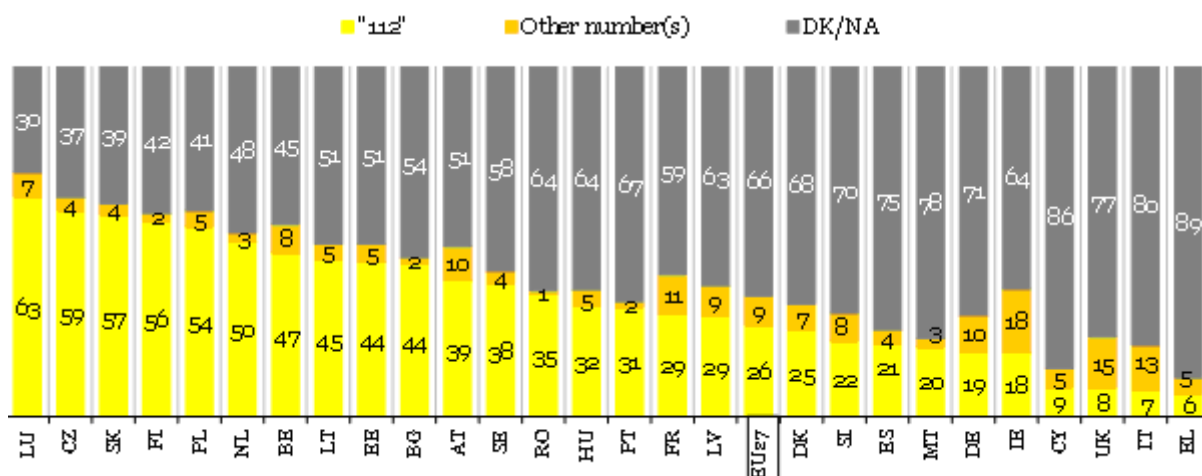
Quelles sont les autres actions de la Commission?

La Commission contrôle le fonctionnement du 112 dans les États membres et agira en justice si nécessaire. Elle travaille actuellement avec les États membres pour veiller à ce que les nouvelles règles européennes relatives au 112 soient mises en œuvre correctement dans chacun d'entre eux.

La Commission cofinance également des projets tels que REACH112, dont le but est de mettre en œuvre de nouveaux modes d'accès aux services d'urgence, notamment pour les personnes handicapées. Elle soutient aussi le système électronique d'appel d'urgence (e-Call), un dispositif embarqué capable d'appeler automatiquement les services d'urgence et de leur transmettre les informations relatives à la localisation du véhicule.

La Commission continuera à promouvoir activement le 112 et à mettre les bonnes pratiques en évidence. Elle a mis en place un site web, qui propose notamment un quiz interactif pour les enfants et a pour but d'informer les citoyens à propos du 112 et d'encourager les bonnes pratiques dans les 27 États membres de l'UE (<http://ec.europa.eu/112>).

Connaissance du 112 en tant que numéro d'appel d'urgence pour toute l'UE: une moyenne européenne de 26 %



Q2. Pouvez-vous me dire quel numéro de téléphone vous permet d'appeler les services d'urgence partout dans l'Union européenne?
En %. Base: toutes les personnes interrogées, par pays

Pour de plus amples informations

112: le numéro d'appel d'urgence européen: <http://ec.europa.eu/112>

La société de l'information en Europe: portail thématique:
http://ec.europa.eu/information_society

DG Société de l'information et médias: http://ec.europa.eu/dgs/information_society/index_fr.htm

Vous pouvez consulter toutes nos pages en format audio en cliquant sur l'icône lecteur

Bureau d'information: BU31 01/018, B-1049 Bruxelles. Courriel: info-desk@ec.europa.eu