# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## appels d'urgence

Question écrite n° 22165

### Texte de la question

M. Éric Ciotti attire l'attention de M. le ministre des affaires étrangères et européennes sur le numéro d'appel d'urgence unique européen. Il semble que de nombreux citoyens européens manquent d'information sur le numéro d'appel d'urgence unique européen, le 112. En effet, seulement 22 % d'entre eux seraient en mesure de désigner le 112 comme étant le numéro d'appel des services d'urgence à utiliser partout dans l'ensemble de l'Union européenne. Il est donc essentiel de mettre en place une campagne d'information. Il lui demande donc de bien vouloir lui indiquer si le Gouvernement envisage une telle campagne.

### Texte de la réponse

Le numéro d'appel d'urgence européen a été instauré par une décision du Conseil de l'Union européenne datée du 29 juillet 1991. Après une période de réglages techniques, le 112 est devenu pleinement opérationnel en 2000. Il est aujourd'hui en service dans la presque totalité du territoire européen. En France, les appels vers le 112 sont automatiquement redirigés vers les pompiers ou les services d'aide médicale urgente, selon une décision prise par chaque préfet. D'autres États européens, comme l'Espagne, le Portugal, le Luxembourg, le Danemark ou encore les pays Baltes, ont abandonné leur propre numéro d'urgence pour ne conserver que le numéro d'urgence européen. Il est vrai que, selon une enquête diligentée en février par Eurobaromètre et les services de la Commission, ce numéro d'urgence européen demeure mal connu dans un très grand nombre de pays membres. C'est la raison pour laquelle la Commission européenne a engagé des efforts importants pour promouvoir le numéro d'appel gratuit européen. Un site internet d'information a ainsi été créé en juin dernier (www.ec.europa.eu/112) sur lequel des renseignements sont présentés dans toutes les langues de l'Union européenne. À l'inverse, des procédures d'infraction ont pu être engagées à l'encontre d'États membres lorsque les règles relatives au 112 n'y étaient pas respectées. En France, une information sur le numéro européen est dispensée par plusieurs sites publics (conseils aux voyageurs sur le site du ministère des affaires étrangères et européennes ; page consacrée aux numéros d'urgence sur le site du ministère de l'intérieur ; information sur le site service-public.fr.). Le 112 est clairement indiqué sur toutes les cabines téléphoniques. À noter que, selon l'enquête d'Eurobaromètre, le niveau d'information s'avère en France supérieur à la moyenne des pays de l'UE 27. De façon plus générale, la méconnaissance du 112 par les citoyens européens n'est pas considérée comme une cause majeure des retards des secours sur les lieux d'accidents. Les principaux problèmes relevés sont davantage d'ordre linguistique ou technique. Cependant, les différents centres de réception assurent une réponse à des personnes n'utilisant pas le français soit par l'usage de l'anglais quand cela est possible, soit en ayant recours aux services d'un organisme de traduction qui est joint par conférence téléphonique et qui dispose alors de nombreuses ressources linguistiques. En outre, certains centres de réception commencent à être équipés de dispositifs de traduction automatique. Enfin, des efforts ont été faits pour que les appels d'urgence puissent être passés avec le moins d'entraves technologiques possibles.

### Données clés

**Auteur :** M. Éric Ciotti

Version web : https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/13/questions/QANR5L13QE22165

**Circonscription :** Alpes-Maritimes (1re circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire
**Type de question :** Question écrite
**Numéro de la question :** 22165
**Rubrique :** Télécommunications
**Ministère interrogé :** Affaires étrangères et européennes
**Ministère attributaire :** Affaires étrangères et européennes

## Date(s) clée(s)

**Question publiée le :** 29 avril 2008, page 3570
**Réponse publiée le :** 23 décembre 2008, page 11102