



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 13ème législature

### appels d'urgence

Question écrite n° 56394

#### Texte de la question

M. Michel Sainte-Marie attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé des affaires européennes sur les problèmes entourant l'utilisation du numéro d'appel d'urgence commun à tous les États de l'Union européenne. Créé en 1991 le 112 est un numéro d'appel d'urgence particulièrement utile pour des millions de personnes voyageant au sein de l'Union européenne. Ce système est particulièrement utile : au lieu par exemple en France de connaître les trois numéros d'urgence (police, pompier, SAMU), un seul numéro suffit, le 112. Le motif de l'appel d'urgence peut être varié : il peut s'agir d'un accident, d'un problème médical, d'une agression : l'appel est ensuite réorienté en fonction des motifs vers le service compétent, le tout dans une langue correspondant à celle de l'utilisateur. Les textes européens exigent en effet que la communication puisse être traitée en plusieurs langues et géolocalisée de manière à ce que les secouristes sachent d'où est passé l'appel sans avoir à le demander. Ce service reste relativement méconnu, spécialement en France. Pire, il semble que le système ne fonctionne pas bien dans notre pays par rapport à nos voisins européens. Une organisation européenne basée à Bruxelles, l'European emergency number association (EENA), entend harmoniser les télécommunications d'urgence pour les citoyens conformément aux exigences européennes. Le rapport de l'EENA montre que la France a traîné les pieds pour mettre en place des campagnes de sensibilisation. De plus, les appels vers le 112 ne sont pas localisés dans notre pays, ce qui ralentit le traitement de l'urgence. La France est également épinglée pour le manque de traducteurs disponibles lors des appels. La France tente de masquer ses déficiences auprès de la Commission européenne en informant que, globalement, le 112 fonctionne correctement. Mais, après plusieurs années de mise en place, le système reste insuffisamment efficace surtout lorsqu'on sait que la France attire des millions de touristes de l'Union européenne et que l'accompagnement des touristes est primordial lors de leurs séjours. Pour l'EENA, le schéma d'organisation des secours est à remettre en cause. Une mission d'évaluation et de contrôle de l'Assemblée nationale a également constaté les mêmes difficultés et souligne un manque d'organisation des secours, ce qui se traduit par une explosion des dépenses et une perte d'efficacité préjudiciable à l'utilisateur, notamment au travers du 112. Dans ces conditions, il lui demande s'il compte mettre en place des mesures pour améliorer et renforcer le rôle de ce service.

#### Texte de la réponse

Le secrétaire d'État chargé des affaires européennes rappelle à l'honorable parlementaire que le Conseil de l'Union européenne a décidé de généraliser le numéro européen d'appel d'urgence unique, le 112, sur le territoire de l'Union par la décision 91/396/CEE du 29 juillet 1991, tout en permettant aux États membres de conserver d'autres numéros d'urgence. Ce numéro 112 est maintenant opérationnel dans l'ensemble des pays de l'Union européenne : la Bulgarie est le dernier État de l'Union européenne à l'avoir adopté, en décembre 2008. Il a été constaté que son application devait être améliorée sur trois points : langue utilisée et accessibilité, localisation de l'origine de l'appel et connaissance par les citoyens de l'existence du numéro. I. - Langue utilisée et accessibilité. 28,7 % des appelants européens se heurtent à des difficultés linguistiques lorsqu'ils forment le 112 durant leurs déplacements à l'étranger, alors que, selon les informations fournies par vingt et un États membres, tous les centres d'appel doivent être en mesure de gérer les appels du 112 en anglais. Ils sont

également gérés en allemand pour douze États membres, en italien dans trois États membres et en français (hors des États pour qui ces langues sont leurs langues maternelles) pour onze États membres, entre autres en Bulgarie, en République tchèque, en Irlande, en Grèce, en Espagne, en Roumanie et aux Pays-Bas. La France, pour sa part, a mis en place un système d'interprétariat afin de traiter les appels en langues étrangères : les opérateurs du 112 peuvent répondre en anglais et des services d'interprétariat peuvent couvrir la quasi-totalité des langues européennes.

II. - Localisation de l'origine de l'appel. Le 24 novembre 2009, le Parlement européen a approuvé le paquet « télécommunications » qui prévoit que les opérateurs mobiles seront obligés de transmettre aux services d'urgence les informations sur la localisation de l'appelant ; d'autres mesures seront prises, notamment l'extension des obligations d'accès à certains types de prestataires de services de téléphonie par Internet. Les appels passés depuis les téléphones portables peuvent être géolocalisés avec la collaboration des opérateurs. En France, le lieu d'appel est identifié de quelques secondes à moins de trente minutes (tout dépend du type d'appareil téléphonique et des circonstances). Les autorités françaises comptent poursuivre leurs efforts pour améliorer ce service. Elles ont ainsi proposé à leurs partenaires de l'Union européenne de mener une réflexion prospective sur l'appel d'urgence dans le cadre des réseaux mobiles de 4e génération, appelés à se mettre en place à un horizon relativement proche, qui permettra d'améliorer la qualité de service.

III. - Connaissance par les citoyens de l'existence du numéro. Les enquêtes européennes publiées en 2009 montrent une progression de la connaissance du numéro : 22 % des Européens connaissaient le 112 en 2008 ; 24 % en 2009. Une première « journée européenne du 112 » a eu lieu le 11 février 2009 pour faire le point sur son utilisation. Il apparaît que les citoyens de l'Europe centrale et du Nord connaissent le mieux ce numéro. À titre d'exemple, ce numéro est connu de 58 % des Tchèques, 47 % des Suédois, contre 29 % des Français (25 % en 2008), 21 % des Espagnols, 16 % des Allemands, et seulement 8 % des Britanniques et 3 % des Italiens. La connaissance du numéro par les Français est supérieure à la moyenne européenne et progresse, largement du fait des campagnes de sensibilisation lancées sur le territoire national. Concernant l'information de nos concitoyens, les préfetures, les sapeurs-pompiers, la sécurité civile, les établissements hospitaliers et les collectivités locales engagent régulièrement des campagnes pour faire connaître ce numéro auprès de la population. Le ministère de l'intérieur publie et distribue très régulièrement des plaquettes pour informer sur l'existence du 112, en particulier dans les lieux touristiques. De même, des campagnes d'affichage sont régulièrement effectuées dans les lieux publics : commissariats, mairies, etc.

## Données clés

**Auteur :** [M. Michel Sainte-Marie](#)

**Circonscription :** Gironde (6<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 56394

**Rubrique :** Télécommunications

**Ministère interrogé :** Affaires européennes

**Ministère attributaire :** Affaires européennes

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 28 juillet 2009, page 7303

**Réponse publiée le :** 19 janvier 2010, page 533