

> Santé publique

Le 112 ou les gestes qui peuvent sauver

Le 100, le 101... sont des numéros de téléphone que nous connaissons tous et que nous apprenons à nos enfants, on ne sait jamais. De fait, nous sommes conscients de l'importance que revêtent ces numéros d'urgence vers la police, les pompiers ou les services d'ambulance. Les connaître est le premier pas indispensable pour obtenir rapidement des secours en cas de malheur. Mais, alors, connaissez-vous le 112 ?

Si oui, vous faites partie de ces 20% d'Européens qui connaissent le numéro d'appel d'urgence unique européen. Un numéro gratuit pour atteindre les services de secours, à partir de n'importe quel téléphone,

où que vous soyez dans l'Union européenne. Il a été établi en 1991 par décision du Conseil européen et a, depuis, été incorporé dans l'article 26 de la Déclaration sur le Service Universel.

Le but recherché était de permettre à toute personne se déplaçant dans l'Union de contacter rapidement les secours, ce même sans connaître les numéros d'urgence locaux. En effet, le 112 ne supprime pas mais se rajoute aux numéros des centres d'appels

© P. Frère



Comment utiliser le 112

Ce que chaque citoyen doit savoir

Quand faut-il appeler le 112 ?

Appelez le seulement dans le cas des urgences avec risque pour la vie humaine comme :

- Problèmes médicaux sérieux (personne inconsciente, blessures importantes, douleur à la poitrine, crise, hémorragie...)
- Tout type d'incendie (maison, voiture, entreprise)
- Situations avec menaces pour la vie (crimes, bagarres, personnes avec des armes, braquage en cours, etc.)

N'appellez pas le 112:

- Pour tester votre GSM – il est possible que vous bloquiez un appel pour une vraie urgence avec risque pour la vie humaine
- Pour plaisanter avec les opérateurs ou juste pour raccrocher – respectez les opérateurs qui travaillent sous stress pour aider à sauver des vies, ne bloquez pas des appels pour des urgences réelles en monopolisant les lignes
- Pour des urgences sans risque pour la vie humaine comme, par exemple, des dommages sur des propriétés, cambriolage des voitures, vol de biens, vandalisme – surtout si le suspect est parti – véhicules bloquant le chemin. Appelez alors directement la police locale.
- Néanmoins - en cas de doute, formez le 112.

Vous pouvez sauver la vie de quelqu'un !

Restez calme

Restez en sécurité - évitez le suraccident.

Que dire ?

- Où est demandée l'aide (endroit)
- Votre nom et votre numéro de téléphone
- Que s'est-il passé (nature de l'urgence) et si cette situation perdure toujours
- Qui a besoin de l'aide ou est impliqué et combien (victimes, suspects, etc.)
- La cause probable de l'urgence et les obstacles à l'arrivée des services d'urgence
- Y-a-t-il des armes impliquées (couteaux, armes à feu, armes automatiques) ?

Restez calme

Attendez des instructions. Et suivez-les attentivement – votre aide peut faire la différence entre la vie, la mort ou une blessure grave

Ne raccrochez pas jusqu'à ce que l'opérateur ne vous le dise !

Être préparé

- Sachez lancer un appel au 112 – observez et exercez-vous mentalement
- Formez-vous dans votre société ou au sein de votre communauté en tant que secouriste ou en tant que premier intervenant – vous serez capable de vous aider vous-même et d'aider votre entourage
- Et rappelez-vous : la prévention est toujours meilleure et plus efficace.

Communiquez des problèmes avec l'utilisation du 112 à <http://www.eena.org>



d'urgence nationaux, lesquels traitent bon an mal an près de... 200 millions d'appels. Ce souci pour les appels à l'aide émis par des personnes ne se trouvant pas sur leur territoire natio-

tion internes que peuvent connaître les services d'urgence nationaux. Les difficultés peuvent se présenter tout au long de la ligne d'opérations, de la réception correcte de l'appel à l'arrivée

Toutefois, comme le souligne l'EENA, le problème majeur demeure la méconnaissance du 112 par le public. L'association en appelle à une meilleure collaboration entre services et, surtout, à une plus grande volonté politique dans les pays membres pour faire connaître ce numéro. Elle considère aussi que les Institutions européennes doivent légiférer pour une plus grande intégration et accroître leur pression sur les pays membres. Le 11 octobre dernier, la Commission a exhorté les autorités nationales à fournir plus d'efforts pour le 112 et sa promotion ; elle a annoncé le lancement d'une campagne de sensibilisation dès

qu'elle sera satisfaite du niveau global de qualité du service. Le fondateur de l'EENA, Olivier Paul-Morandini, considère pour sa part que quatorze ans après le lancement du projet, il est plus que temps que la Commission intègre des critères de qualité qui permettront un service 112 comparable en termes de résultats dans toute l'Union.

Somme toutes, le 112 connaît encore quelques maladies d'enfance. Il les a bien souvent contractées des services de secours nationaux sur lesquels il repose. Nul doute, à ce stade, que son essor et, plus encore, son appropriation par le grand public dépendront beaucoup de la diligence et de la détermination de la Commission. Car sachez le, s'il y a un numéro que vous devriez retenir, c'est bien celui-là !

Frederik Ronse

nal n'est pas vain puisque cent millions d'Européens se déplacent chaque année à l'intérieur de l'Union et que ces voyages concernent les deux tiers de la population européenne sur une période de cinq ans.

Mais si ce numéro est tellement utile, pourquoi alors n'est-il pas plus connu ? En fait, les raisons en sont multiples, ainsi qu'on l'explique du côté de l'*European Emergency Number Association* (EENA), une ONG basée à Bruxelles qui œuvre pour une meilleure connaissance et une meilleure utilisation du 112. La directive régissant le 112 doit, comme toute directive, être mise en application par les Etats membres. Or, si le 112 couvre effectivement tout le territoire de l'Union, son fonctionnement est loin d'être satisfaisant partout.

D'abord, le numéro d'appel d'urgence unique européen, traité selon les pays soit par un service national existant ou par un centre propre qui le retransmet, est soumis à tous les problèmes d'organisation et de communi-

des secours en temps et en lieu.

En outre, ce service transnational butte encore parfois sur le problème des langues : si les opérateurs de beaucoup de centres peuvent traiter l'appel en anglais et dans certaines autres langues étrangères, certains ne parlent parfois que la langue nationale.

La localisation de l'appel pose aussi problème, qu'il provienne d'un téléphone fixe ou plus encore d'un portable.

L'*European Emergency Number Association* souhaiterait une plus grande standardisation dans les procédures de réception des appels, l'établissement d'une norme européenne de temps de réponse minimal comme il en existe une au Royaume-Uni et aux Pays-Bas, ainsi qu'une évaluation en conditions réelles de toute la chaîne du 112. Actuellement, seul le Portugal en a réalisé une à l'occasion de l'Euro 2004 ; il en ressort que 20% des appels en français et 29% des appels en anglais n'ont pas reçu d'aide du tout !

Il faut, une plus grande volonté politique dans les pays membres pour faire connaître ce numéro



© isopix