



UNION EUROPÉENNE - SERVICE D'APPEL D'URGENCE

Etat d'urgence pour le 112

Olivier le Bussy

Mis en ligne le 09/02/2007

Le numéro d'appel d'urgence européen reste méconnu et peu performant.

Pris en flagrant délit d'inefficacité, le 112. L'objectif était ambitieux, lorsque le numéro d'appel européen des services d'urgence fut porté sur les fonts baptismaux en 1991. En cas d'accident ou d'agression, les citoyens européens devaient pouvoir composer le 112, à n'importe quel endroit de l'Union. En principe, ils devaient pouvoir s'exprimer dans leur langue, être rapidement localisés et secourus dans les plus brefs délais.

Force est de constater qu'il y a loin de la théorie à la pratique. Le numéro reste largement méconnu - deux Européens sur trois, et près de 60 pc des Belges n'en ont jamais entendu parler, selon un sondage Eurobaromètre de 2005 -; la localisation des victimes appelant d'un portable reste pour le moins aléatoire et le multilinguisme des preneurs d'appel reste un voeu pieu.

Face à ce constat d'échec, un groupe de députés européens, accompagné d'Olivier-Paul Morandini, fondateur de l'"European Number Emergency Association", a lancé une pétition (1) pour un 112 pleinement opérationnel sur tout le territoire européen. *"Si la Commission reçoit une pétition signée par un million de citoyens, elle sera obligée de bouger"*, espère Diana Wallis (Libéraux et démocrates), vice-présidente du Parlement européen. Son homologue français Gérard Onesta (Vert) invite l'exécutif européen à mener campagne pour faire connaître le 112 et à procéder à une évaluation du fonctionnement du service. *"C'est à la Commission de le faire, pas aux Etats. Jusqu'ici, seul le Portugal l'a fait. Il y a une part d'incurie des gouvernants."*

Olivier-Paul Morandini rappelle pour sa part que les errements dans le traitement des appels au 112 *"coûtent 500 vies par mois, depuis 2003, date à laquelle les Etats auraient dû transposer la réglementation dans leur législation. Parce que des victimes ne peuvent pas se faire comprendre ou être localisées par les services de secours"*.

"Nous avons lancé des procédures d'infractions contre plusieurs Etats", rétorque la Commission, par la voix de Martin Selmayr, porte-parole de Viviane Reading, en charge de la société de l'information et des médias. "Mais nous sommes allés aux limites de notre compétence. Afin de changer cela, il faudrait une réforme de la réglementation sur les télécoms pour donner cette compétence à la Commission."

Le 112 "belge", de son côté, reste encore peu performant, reconnaît Greet Spiessens, conseillère du ministre de l'Intérieur. *"Nous avons un projet pour y arriver. Mais il faut d'abord harmoniser les fonctionnements du 100 et du 101."* La délicate question du multilinguisme est également sur la table. *"Nous allons former des preneurs d'appels qui connaissent les principales langues européennes. Pour les autres, on peut imaginer de travailler avec un bureau de traducteurs."* Le problème de la localisation des appels GSM est toujours à l'étude. L'objectif belge à moyen terme est de conserver le 112 comme seul numéro d'urgence. *"Cela prendra du temps, parce que c'est un gros travail de coordination. Nous essayons de procéder de la manière la plus sûre pour obtenir le service le plus performant possible"*.

(1) www.112petition.eu.

Retour

Cet article provient de <http://www.lalibre.be>

la libre.be