



european emergency number association

CITIZENS' SECURITY
NOT AS SIMPLE AS ...

1 + 1 = 2



Foreword by Frédérique RIES
Member of the European Parliament

The 112 was established in 1991 to facilitate citizen access to emergency services. The 112 was considered important in view of the substantial increase in both private and business travel within the Community due to the creation of the Single Market. During the '90s, the 112 became progressively available throughout the European Union.

Today, more than thirteen years after the first introduction of the 112, and following subsequent improvements of the legislative framework, the situation cannot be considered satisfactory for travelling citizens and migrant workers (approximately 100 million yearly). National emergency numbers are proliferating, the 112 is mostly unknown to the European public and quality of the 112 emergency services varies considerably across the EU. Language problems arise in several countries as calls made to the 112 are answered only in the national or regional language, calls are not always transferred to the appropriate

emergency service and waiting time may be extremely long before help arrives on the spot. Finally, the global 112 service has never been evaluated independently at a pan-European scale.

This situation needs to be improved. Fortunately several countries are taking stock of the situation and are acting to improve the 112 service chain. Belgium for example announced on the 24th of April 2004 the establishment of common 112 call centres which will replace the existing call centres for fire-fighters/ambulances (100) and police (101).

Providing a better 112 service to Europeans in distress should be one of the highest priorities of the European Union during the next legislature of the European Parliament and I am grateful to the EENA for the constructive proposals in this field.

Let us ensure a better 112 for the safety of Europe's citizens, for a better Europe to live in and prosper.



Frédérique RIES



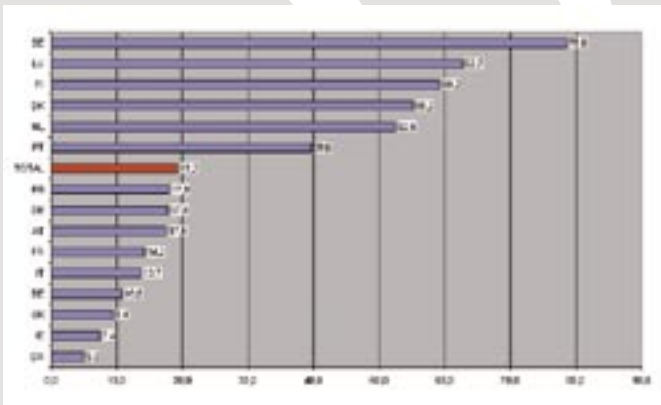


112 a cornerstone for European citizenship

- ▶ The single European emergency call number (112) was established in 1991 by Council Decision 91/396/EEC.
- ▶ Today the 112 is provided for in Article 26 of the Universal Service Directive (2002/22/EC) which obliges Member States to ensure that:
 - ▶ The 112 is available in addition to any other national emergency call numbers, free of charge, to all end users of publicly available telephone services including users of public pay telephones.
 - ▶ Calls to the 112 are appropriately answered and handled in a manner best suited to the national organisation of emergency systems and within the technological possibilities of the networks.
 - ▶ For all calls to the 112, public telephone network operators make caller location information available to authorities handling emergencies, to the extent technically feasible.
 - ▶ Citizens are adequately informed about the existence and use of the 112.
- ▶ The 112 together with the € and the European flag is one concrete and practical symbol of European citizenship – it can save human lives.

Erratic 112 implementation reduces citizens' safety

- ▶ The 112 is unknown to the majority of Europeans – only one in every five citizens would call the 112 if faced with an emergency while in another EU country.



Knowledge of the 112 by European Citizens
(source: European Commission - Civil Protection pages on europa.eu.int)



- ▶▶ Answering and handling emergency calls is highly problematic in several Member States because implementation has not been ensured on the basis of commonly accepted standards.
 - ▶ In some countries calls to the 112 can be answered in several languages. In others calls are answered in the spoken regional language only.
 - ▶ In some countries calls are handled by multidisciplinary 112 call centres. In others, calls to the 112 are routed to the call centres of one emergency service who may not be always able to transfer the calls to the emergency service best suited to deal with the emergency.
 - ▶ Caller location information (especially for calls from mobile telephones) is available to the emergency services of very few regions.
- ▶▶ Very few countries have established legislation concerning obligatory minimal response and intervention times in emergencies.
- ▶▶ Only Portugal has evaluated the quality of the 112 service chain in collaboration with the DECO consumer organisation. The results were astonishing – 15% of calls in Portuguese and Spanish, 29% of calls in English and 20% in French never received assistance.
- ▶▶ All the above should be considered under the light of the following statistics:
 - ▶ Every year 100 million Europeans cross the internal EU borders as tourists, on business or simply because they live in cross border areas. Over a period of five years two thirds of the population of the EU (270 million people) may be in another European country and may need emergency assistance.
 - ▶ According to the World Health Organisation leading causes of death and disease in Europe include heart attacks, strokes, road traffic injuries, self-inflicted violence, drowning, interpersonal violence, fires, falls and poisoning. For all the above the timely arrival of an ambulance may make the difference between life and death or permanent disability for the victims.
 - ▶ Fires cost 1% of Europe's GDP according to insurance companies and timely interventions may reduce this sum.
 - ▶ Finally although EU-wide statistics on criminal acts against life and property as well as terrorist activities are not available, media coverage tends to consider such events as primary reasons for an increasing feeling of insecurity amongst Europeans.
 - ▶ It has been estimated that the implementation of caller location information could save some 5.000 lives annually while ensuring economies of approximately 5 billion € for emergency services.



A roadmap for a better 112 service chain

Over the next five years (2005-2010) the Member States, the European Commission and the European Parliament should work together to ensure a better implementation of the 112 service chain within the European Union. Work should take into account that proper implementation of the 112 falls under two distinctive domains: telecommunications and emergency services. The first is regulated at EU level while the second falls under several chapters of the Treaty, namely Health (for ambulances), Civil Protection (for fire-fighters) as well as Justice and Home Affairs (for police). Although technical issues related to the telecommunications aspects of the 112 are covered reasonably well, very few countries have legal obligations regulating the performance of emergency services.

The European Emergency Number Association (EENA-112) proposes the following elements for a strategy in this field:

- ▶▶ Immediate launching of a EU-wide programme to inform citizens about the existence and use of the 112 (legal obligation of Member States).
- ▶▶ Immediate launching of a EU wide programme for the évaluation of the 112 service chain on the basis of the methodology implemented in Portugal (under the auspices of the European Commission in the context of the Action Programme in the field of Civil Protection).
- ▶▶ Active follow-up of the implementation of the 112 by the European Commission both:
 - ▶ The Telecommunications part, especially the establishment of European standards for the transfer of caller location information, the implementation of automatic calls from vehicles (e-call project) and solutions for multilingual support through three-way online conferences;



- ▶ The Emergency services part, especially the obligation for appropriate answering and handling of calls to the 112 and the quality of final services offered to citizens. This should include the identification of technological, organizational and legal barriers hampering the implementation and treatment by emergency services of location-enhanced 112 services, automatic calls to the 112 from cars and the efficient use of the health insurance cards during emergencies. Also the identification of barriers hampering the knowledge of the 112 by the European public.
- ▶▶ Establishment of common quality standards concerning the 112 service chain (based on results obtained and not on means made available) and including:
 - ▶ Standards for answering and handling 112 calls (multilingualism, protocols for operators, etc.);
 - ▶ Minimal response and intervention times for all emergency services (ambulances, fire-brigades, police) across the EU;
 - ▶ Training curricula for operators of 112 call centres.
- ▶▶ Establishment of practical implementations of the European health insurance card during emergencies.
- ▶▶ Inclusion of a specific comment in the EU Budget Article 07 03 06 (Civil protection) to ensure the financing of projects with a European dimension in the field of the 112.

**When in danger, call for help the single
European emergency call number**

112

THIS NUMBER CAN SAVE YOUR LIFE !

Report problems to the «Citizens' Corner» at

www.eena.org



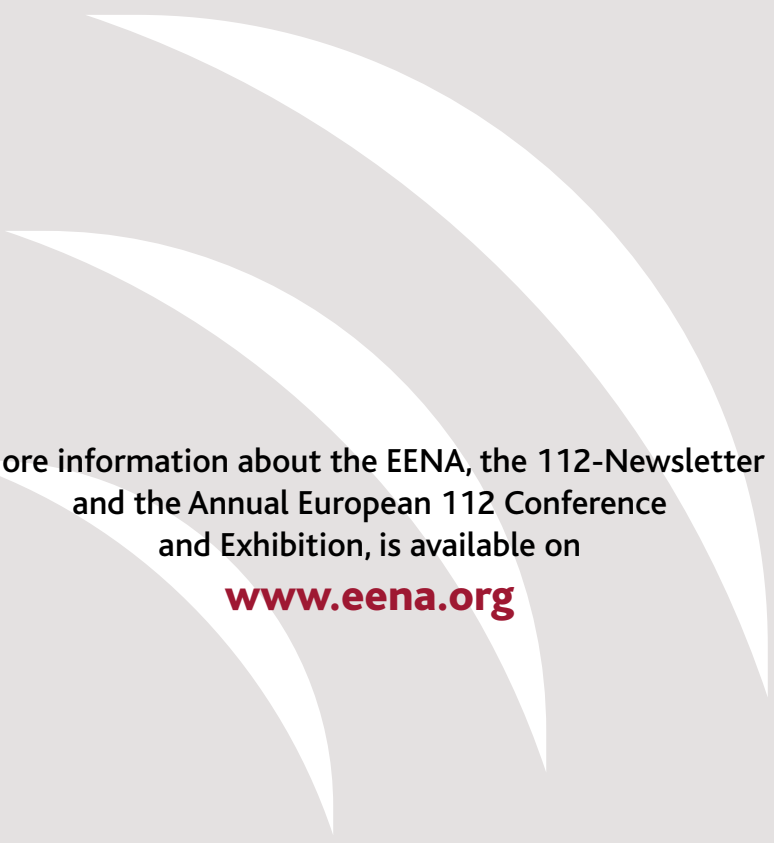
The **EENA - 112** at a glance

The European Emergency Number Association (EENA) is a non-profit association established in Belgium. Its main objective is to promote the knowledge and efficient use of the single European emergency call number, all over Europe, by acting as a discussion platform bringing together all the actors (organizations, enterprises and individuals) involved with the development and implementation of the 112, i.e.

- ▶▶ Political organizations (European Union, national governments, regional and local authorities, standardization bodies),
- ▶▶ Private enterprises (equipment manufacturers, operators of fixed and mobile telephone network, insurance companies),
- ▶▶ Professional users (emergency medical services, rescue and fire-fighting services, police, civil protection),
- ▶▶ Civil society and other associations (consumers, victims, volunteers, tourists, holiday organizers, automobile clubs),
- ▶▶ Informed individual citizens.

Furthermore the EENA believes that its action should contribute to the best implementation of the following principles:

- ▶▶ European citizens have the fundamental right to know about the existence of the 112 - this can save their lives.
- ▶▶ When in distress, every citizen calling the 112 within the European Union should get the appropriate help, as soon as possible, at the place of the emergency.
- ▶▶ Citizens in distress are entitled to the same high quality safety and security standards within the territory of the Member States and that they should receive the same high quality aftercare in case of accident or disaster.

The background is a light grey rounded rectangle. Three white, curved, leaf-like shapes are arranged in a fan pattern, pointing towards the bottom right. They are positioned behind the text.

More information about the EENA, the 112-Newsletter
and the Annual European 112 Conference
and Exhibition, is available on

www.eena.org



european emergency number association

La Sécurité du Citoyen ?
Pas aussi simple que

1 + 1 = 2



Avant-propos de **Frédérique RIES** Membre du Parlement Européen

Le 112 a été établi en 1991 pour faciliter l'accès aux services d'urgence par le citoyen. Il était alors considéré comme important vu l'augmentation croissante du nombre de voyageurs dans l'UE tant pour les vacances que pour les affaires suite à la création du marché unique. Au cours des années '90, le 112 devenait progressivement accessible dans tous les Etats Membres de l'UE.

Aujourd'hui, plus de 13 ans après son introduction, et bien que fortement renforcé dans un cadre réglementaire, la situation ne peut pas être évaluée comme satisfaisante pour les Citoyens européens qui voyagent et travaillent dans cette UE (environ 100 millions chaque année). Les numéros d'appel d'urgence nationaux proliférant, le 112 est pratiquement inconnu de la plupart des habitants de l'Union et la qualité des services d'urgence reliés au 112 varie considérablement d'un Etat membre à l'autre. Répondre dans la langue de l'appelant pose encore problème dans plusieurs pays où, seule, la langue nationale (voire régionale) est souvent utilisée. Transmettre l'appel au service d'urgence approprié se heurte aussi à beaucoup de difficultés, et c'est souvent

la source de temps d'attente extrêmement longs avant l'arrivée des secours.

Finalement, le service 112 dans sa globalité n'a jamais été évalué à l'échelle européenne par un organisme indépendant (excepté au Portugal).

Cette situation doit être améliorée. Heureusement, certains Etats membres ont réalisé la gravité de cette situation et travaillent actuellement à cette amélioration de la chaîne des services 112. La Belgique, par exemple, a annoncé en avril dernier, l'abolition des numéros existants pour la police (101) et les pompiers-ambulances (100) au profit du numéro unique 112.

Offrir un meilleur service 112 aux Européens en détresse devrait devenir une des plus hautes priorités de l'Union Européenne durant la prochaine législature de son Parlement et je suis reconnaissante envers l'EENA (European Emergency Number Association) pour ses propositions constructives dans ce domaine.

Assurons ensemble un bon fonctionnement du 112 pour améliorer la sécurité de nos concitoyens, c'est-à-dire, finalement, pour vivre et prospérer dans une meilleure Europe.



Frédérique RIES

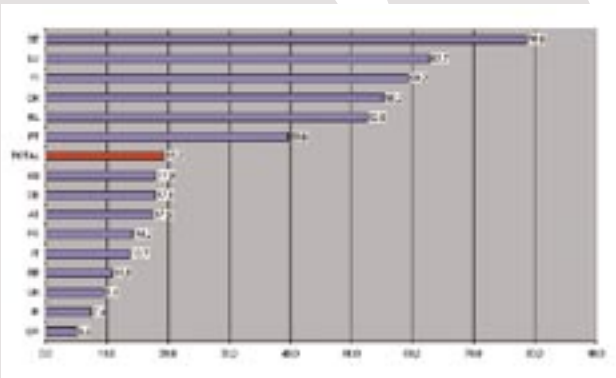


112 Une pierre angulaire pour la Citoyenneté Européenne

- ▶ Le numéro d'appel d'urgence unique européen (112) fût établi en 1991 par la décision du Conseil 91/396/EEC.
- ▶ Aujourd'hui, le 112 est prévu par l'article 26 de la directive sur le service universel (2002/22/EC) obligeant les Etats Membres à veiller à ce que:
 - ▶ En dehors de tout autre numéro national d'appel d'urgence spécifié par les autorités réglementaires nationales, tous les utilisateurs finaux des services téléphoniques accessibles au public, y compris des postes publics, puissent appeler gratuitement les services d'urgence en formant le «112», numéro d'appel d'urgence unique européen.
 - ▶ Les appels dirigés vers le numéro d'appel d'urgence unique européen «112» reçoivent une réponse appropriée et soient acheminés jusqu'à leurs destinataires de la façon la mieux adaptée à l'organisation nationale des systèmes d'urgence, compte tenu des possibilités technologiques offertes par les réseaux.
 - ▶ Les entreprises exploitant des réseaux téléphoniques publics, et dans la mesure où cela est techniquement faisable, mettent à la disposition des services devant intervenir, les informations relatives à la localisation de l'appelant qui aurait composé le 112.
 - ▶ Les citoyens soient correctement informés de l'existence et de l'utilisation du numéro d'appel d'urgence unique européen «112» .
- ▶ Le 112, avec l'€ et le drapeau européen, constitue un élément symbolique concret et pratique pour la Citoyenneté Européenne. Il peut, en plus, sauver des vies.

Une mauvaise mise en oeuvre du **112** réduit la sécurité du Citoyen

- ▶ Le 112 est ignoré de la plupart des Européens : seul 1 citoyen sur 5 composerait ce numéro en cas d'urgence dans un autre pays de l'Union Européenne.



Connaissance du 112 auprès des Citoyens Européens (source: Commission Européenne - pages de l'Unité Protection Civile sur www.europa.eu.int)



- ▶▶ La réponse et le traitement de l'appel d'urgence demeurent problématiques dans plusieurs Etats Membres car sa mise en oeuvre n'a pas été assurée sur base de standards communément acceptés.
 - ▶ Si, dans certains pays, les réponses aux appels 112 se font dans plusieurs langues, dans d'autres, par contre, elles ne se font que dans la langue régionale.
 - ▶ Dans certains pays, les appels d'urgence sont traités par des centres d'appel 112 multidisciplinaires. Dans d'autres, ces appels au 112 sont déviés sur le centre d'appel d'un des services d'urgence qui n'est pas toujours en mesure de les retransférer aux services les mieux indiqués pour traiter les cas qui se présentent.
 - ▶ Les informations sur la localisation de l'appelant (particulièrement concernant les téléphones mobiles) sont disponibles dans un nombre restreint de régions.
- ▶▶ Très peu de pays ont établi une législation visant à respecter un temps minimal d'intervention pour les urgences.
- ▶▶ Seul le Portugal a eu le courage d'évaluer la qualité des services 112 en collaboration avec un organisme indépendant de protection des consommateurs DECO. Les résultats sont édifiants: 15% des appels en portugais et espagnol, 29% des appels en anglais et 20% des appels en français n'ont JAMAIS reçu d'aide !!!
- ▶▶ Tous les points mentionnés ci-dessus devraient être considérés au regard des statistiques et des chiffres suivants:
 - ▶ Chaque année, 100 millions d'Européens se déplacent à l'intérieur des frontières de l'Union Européenne en tant que touristes, travailleurs ou transfrontaliers. Sur une durée de 5 ans, ce sont 270 millions de citoyens (les 2/3 de la population de l'Union) qui sont concernés, qui peuvent faire face à une situation d'urgence et avoir recours à une assistance des services concernés.
 - ▶ D'après les statistiques de l'Organisation Mondiale de la Santé, les causes majeures de maladie et de mort en Europe sont les arrêts cardiovasculaires, les attaques d'apoplexie, les accidents de la route, les suicides, les noyades, la violence entre personnes, les incendies, les chutes et l'empoisonnement. Dans tous ces cas, le simple délai d'intervention d'une ambulance peut éviter une issue fatale ou un lourd handicap
 - ▶ Les incendies coûtent 1% du PIB européen selon les assureurs et des interventions plus appropriées peuvent réduire ce montant.



- ▶ Finalement, même si des statistiques relatives aux actes criminels contre des personnes ou des biens, ou même aux actes terroristes ne sont pas disponibles au niveau Européen, les médias tendent à considérer de tels événements comme une des premières raisons à l'origine de l'augmentation du sentiment d'insécurité parmi les Européens.
- ▶ Un groupe de travail initié par la Commission européenne (CGALIES) a estimé que la mise en oeuvre de l'information sur le localisation de l'appelant pourrait sauver en Europe 5000 vies supplémentaires chaque année et épargner 5 milliards d'€ aux services d'urgence.

Un guide pratique pour un meilleur service **112**

Dans les cinq prochaines années (2005-2010), les Etats Membres, la Commission Européenne et le Parlement Européen devraient collaborer pour assurer une meilleure mise en oeuvre sur toute la chaîne du service 112 partout dans l'UE. Une telle action, il faut en tenir compte, relève de deux domaines distincts : les télécommunications et les services d'urgence. Si le premier est réglementé au niveau européen, le second relève de la compétence des états, compétence qui, en plus, se répartit sur plusieurs chapitres du Traité, notamment la Santé (ambulances), la Protection Civile (pompiers), ainsi que la Justice et Affaires Intérieures (police). Même si les questions techniques liées aux aspects du 112 qui concernent les télécommunications sont raisonnablement bien abordées, très peu de pays ont adopté des obligations légales quant aux performances incombant aux services d'urgence.

La European Emergency Number Association (EENA-112) propose les objectifs suivants pour une stratégie dans ce domaine:

- ▶ Lancement immédiat d'une campagne européenne pour informer le citoyen sur l'existence et l'utilisation du 112 (obligation légale des Etats Membres depuis le 25 juillet 2003).
- ▶ Lancement immédiat, à l'échelle européenne, d'une étude d'évaluation de toute la chaîne des services liés au 112, étude basée sur la méthodologie utilisée au Portugal (sous les auspices de la Commission Européenne dans le contexte du Programme d'Action dans le domaine de la Protection Civile).



- ▶ Suivi actif de la mise en oeuvre du 112 par la Commission Européenne sur les deux plans:
 - ▶ **Télécommunications** : avec, en particulier, un suivi de l'établissement de standards européens relatifs aussi bien au transfert d'informations sur la localisation de l'appelant, qu' à la mise en œuvre d'appels automatiques au départ d'un véhicule (e-call project) et qu' aux solutions de support multilingue (avec, par exemple, intervention d'un interprète assurant une transmission correcte du message entre la victime et le service d'urgence).
 - ▶ **Services d'Urgence** : avec, en particulier, le suivi de l'obligation de répondre et de traiter les appels au 112 de la manière la plus appropriée, et le suivi de la qualité du service final offert au Citoyen. Ceci devrait comprendre notamment :
 - ▶ l'identification des barrières technologiques, organisationnelles et légales entravant la mise en oeuvre par les services d'urgence des systèmes incorporant la localisation des appelant.
 - ▶ les appels automatiques au 112 au départ de véhicules
 - ▶ l'utilisation efficace des cartes d'assurance-maladie européennes au cours du traitement de l'urgence.
 - ▶ l'identification des obstacles entravant la connaissance du 112 par le public européen.
- ▶ Etablissement de standards de qualité communs concernant la chaîne de services liés au 112 (basés sur les résultats obtenus et non sur les moyens mis en oeuvre) et incluant:
 - ▶ Standards pour répondre et traiter les appels au 112 (multilinguisme, protocoles pour les opérateurs, etc.);
 - ▶ Temps minimal de réponse et d'intervention pour tous les services d'urgence (ambulances, pompiers, police) au travers l' UE;
 - ▶ Programme de formation pour les opérateurs des centres 112 .
 - ▶ Etablissement d'un guide pratique harmonisant l'utilisation des différentes cartes d'assurance-maladie durant les situations d'urgence.
 - ▶ Inclusion d'un commentaire spécifique dans le budget de l'UE (article 07 03 06 – protection civile) pour assurer le financement de projets de dimension européenne dans le domaine du numéro 112.



L'association **EENA - 112** en quelques mots

La European Emergency Number Association (EENA - 112) est une association sans but lucratif établie en Belgique. Son principal objectif est de promouvoir la connaissance et la bonne utilisation, partout en Europe, du numéro d'appel d'urgence unique 112, en agissant comme plate-forme de discussion et en fédérant tous les acteurs impliqués dans la mise en œuvre du 112 (Associations, Industrie et Utilisateur Final), c'est-à-dire:

- ▶ Les organisations politiques (Union Européenne, gouvernements nationaux, autorités régionales et locales, organismes de réglementation),
- ▶ Les entreprises privées (fabricants d'équipements, opérateurs de téléphonie fixe et mobile, entreprises d'assurances, ...)
- ▶ Les utilisateurs professionnels (services médicaux d'urgence, services de pompiers et sauveteurs, police, protections civiles),
- ▶ La Société Civile et autres associations (consommateurs, victimes, volontaires, touristes, voyageurs, clubs automobiles),
- ▶ Citoyens avertis.

Plus encore, EENA croit que son action peut contribuer à la meilleure mise en œuvre des principes suivants :

- ▶ Les citoyens européens ont le droit fondamental de connaître l'existence du numéro 112, numéro qui peut leur sauver la vie ;
- ▶ Lorsqu'il est en détresse, chaque citoyen appelant le 112 dans l'UE devrait recevoir l'aide la plus appropriée, aussi vite que possible, sur le lieu de l'urgence.
- ▶ Les citoyens en détresse ont droit aux mêmes standards de haute qualité, en terme de sécurité, au sein du territoire de tous les Etats Membres. Une égale qualité d'intervention et de traitement devrait leur être assurée en cas d'accident ou de catastrophe.


**En cas de détresse appelez le numéro d'appel
d'urgence unique Européen**

112

CE NUMERO PEUT VOUS SAUVER LA VIE !

Rapportez des problèmes dans la «Place du Citoyen» sur

www.eena.org

The background is a light grey rounded rectangle. Three white, curved, leaf-like shapes are arranged in a fan pattern, pointing towards the bottom right. They are positioned behind the text.

Plus d'information sur EENA, la newsletter 112,
la conférence européenne
et l'exposition, sont disponibles sur

www.eena.org