



# 112

## le numéro européen des urgences





## Table des matières

Introduction .....	3
Qui gère ces appels et comment sont-ils traités ? .....	3
Les abus et fausses manipulations... ..	4
Le 112, aujourd'hui et demain.....	4
Appeler le 112 ou autres numéros d'urgence.....	5
Les numéros d'urgences à l'étranger .....	6
Sources d'informations.....	6

### Notification

Bien que ce document ait été élaboré avec soin à partir de sources reconnues comme fiables, *Swiss Firefighters*, ses administrateurs, son personnel ainsi que les personnes et organismes qui ont collaboré à cette élaboration n'assument aucune responsabilité concernant ce document. Ce dernier ne remplace en aucun cas les documents officiels de la *Fédération Suisse des Sapeurs-Pompiers (F.S.S.P.)* ou d'autres organismes officiels. Ce document a été réalisé à titre informatif.

Dans le cas où il y apparaîtrait la mention d'un produit ou d'un service, cette mention ne doit en aucun cas être interprétée comme une adhésion de *Swiss Firefighters*, de ses administrateurs, de son personnel ou de tout collaborateur individuel ou corporatif, ni comme leur recommandation de tel produit ou de tel service.

Toute reproduction, distribution, modification, retransmission ou publication (sur Internet ou sur papier), même partielle, de ces différents éléments est strictement interdite sans l'accord écrit de *Swiss Firefighters*. Pour de plus amples informations, référez-vous aux conditions générales présentes sur le site.

*Swiss Firefighters* ([www.swiss-firefighters.ch](http://www.swiss-firefighters.ch)) est un site Internet privé et non-officiel sur les sapeurs-pompiers suisses et ne dépend en aucun cas à un corps de sapeurs-pompiers ou autres.



## Introduction

Créé en 1991 par une décision du Conseil de l'Union Européenne, le numéro d'urgence européen 112, est encore une énigme pour beaucoup de monde.

Le 112 est le numéro de téléphone d'urgences valable dans toute l'UE, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours sur 365. Vous pouvez ainsi utiliser ce numéro quel que soit le pays où vous vous trouvez dans l'UE y compris la Suisse. Peu importe la langue que vous parlez, les centres d'urgences sont, en général, gérés par des interprètes sauf pour la Suisse.

Ce numéro est disponible depuis 1998 en Suisse et peu être composé sur n'importe quel téléphone fixe, et depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2000, il est désormais possible de le composer sur un téléphone mobile, même sans carte SIM. De nombreux téléphones mobiles permettent d'ailleurs d'appeler ce numéro par le biais d'une touche de fonction, qui le compose automatiquement. Cette possibilité a engendré un grand nombre d'appels involontaires ou parfois abusifs. Tout comme les autres numéros d'urgences (117, 118, 144,...) le 112 est gratuit.

## Qui gère ces appels et comment sont-ils traités ?

En Suisse, les appels provenant du 112 sont gérés par les centres d'urgences des polices. Il s'agit d'une décision de l'OFCOM - Office Fédéral des Communications - en accord avec la conférence des Commandants des polices suisses.

Les opérateurs prennent en charge les appels dans la langue de l'appelant si cela est possible, si non soit quelqu'un connaît la langue au sien du service ou alors une recherche est effectuée au sein des autres services d'urgences afin de trouver une personne sachant parler cette langue. Dans le pire des cas, l'opérateur peu demander à une patrouille de police d'aller voir ce qu'il se passe sur place. Une fois les informations saisies, elles sont délivrées au(x) service(s) concerné(s) tels que les pompiers, ambulances, etc.



## Les abus et fausses manipulations...

Les centrales d'alarmes de la police sont fortement sollicitées ces derniers temps, ce qui a provoqué des retards importants dans le traitement des appels d'urgence. Il semble que ces incidents soit causés par de fausses manipulations et par un usage abusif de téléphones mobiles. L'Office Fédéral de la Communication (OFCOM) examine les éventuelles mesures à prendre, en collaboration avec les autorités de police.

Si ces incidents devaient se poursuivre, il serait nécessaire de bloquer à nouveau la transmission des appels d'urgence sur le réseau d'autres fournisseurs de téléphonie mobile ainsi que des appels d'urgence émis à partir de téléphones dépourvus de carte SIM. Par ailleurs, l'OFCOM et la police étudient dans quelle mesure les auteurs d'appels abusifs peuvent être identifiés, p.ex. à l'aide du numéro de série de l'appareil, et peuvent faire l'objet de poursuites pénales.

N'oubliez pas que si vous appelez un numéro d'urgence quel qu'il soit, votre numéro figurera chez l'appelé, il pourra donc connaître vos coordonnées ! Donc n'appellez pas inutilement les secours, cela pourrait vous coûter très cher (financièrement et pénalement) et vous ferez déplacer un véhicule et du personnel pour rien alors même qu'il pourrait y en avoir besoin ailleurs, et pourquoi pas pour quelqu'un de votre famille. Alors, ne jouons pas avec ces numéros !!!

## Le 112, aujourd'hui et demain

Ce numéro étant encore mal connu des gens, dû moins en Suisse, il ne parvient que peu d'appels provenant du 112 aux centres d'urgences des polices.

Il commence à faire apparition dans certain pays où il a remplacé les numéros d'urgences qui étaient alors employés. Le but de ce numéro est de pouvoir réunir tous les numéros d'urgences en un seul.



## Appeler le 112 ou autres numéros d'urgence

Il est parfois difficile de s'exprimer lorsqu'on appelle les urgences. Stressé, bouleversé, on n'oublie de dire les choses importantes, bien qu'à l'autre bout du fil on vous pose des questions précises. Les points ci-dessous vont vous aider à dire les choses :

- Avant d'appeler, **résumez la situation** dans votre tête.
- **Composez le numéro d'urgence** (UE = 112, Suisse 112, 117, 118, 144, etc.)
- **Annoncez-vous** : nom, prénom
- **Localisation précise** : nom de la ville, du village, du lieu-dit, nom de la voie, numéro et / ou nom du bâtiment, numéro de l'escalier, étage, numéro de la porte, code d'accès ; sur autoroute donner le sens de circulation, et le "point kilométrique" (nombre sur de petits panneaux sur le bord des autoroutes), etc.
- **La nature du problème** : incendie, accident (type(s) de véhicule(s), nombre), inondation, intoxication, noyade, etc.
- **Nombre de victimes**
- **Etat de la ou des victimes** : seul une personne ayant effectué un bilan peut donner des éléments crédibles du type : hémorragie, inconscient mais ventile, inconscient et ne ventile pas mais a un pouls, inconscient et ne ventile pas et n'a pas de pouls, consciente, etc.
- **Gestes effectués sur la ou les victimes** : si vous avez pratiqué les gestes qui sauvent (CPR, stoppé une hémorragie,...).
- **Des témoins** : si, lors de l'événement, il y avait des témoins, il faut le signaler et donner leurs coordonnées.
- **Numéro de téléphone d'où vous appelez** : même s'il s'affiche dans le service de secours que vous appelez, donnez-le TOUJOURS RACCROCHER LE DERNIER, après avoir écouté les éventuelles instructions des services de secours. ATTENTION, vous êtes la camera vidéo des services de secours, alors dites tous ce que vous voyez ou constatez, mais rien que ce que vous voyez et constatez, n'inventez rien, ne rajoutez rien.



## Les numéros d'urgences à l'étranger

	Ambulance	Feu	Police
(A) Autriche :	112	112	112
(B) Belgique :	112	112	112
(BIH) Bosnie H :	94	93	92
(CH) Suisse :	144 ou 112	118 ou 112	117 ou 112
(CZ) Rép. Tchèque :	155	150	158
(D) Allemagne :	112	112	112
(DK) Danemark :	112	112	112
(E) Espagne :	112 ou 92	112 ou 80	112 ou 92
(EST) Estonie	112	112	110
(F) France :	112 ou 15	112 ou 18	112 ou 17
(FIN) Finlande :	112	112	112
(GB) Grande Bretagne :	112 ou 999	112 ou 999	112 ou 999
(H) Hongrie :	104	105	107
(HR) Croatie :	94	93	92
(I) Italie :	118	115	112
(IRL) Irlande	112 ou 999	112 ou 999	112 ou 999
(L) Luxembourg :	112	112	112
(LT) Lituanie :	112	112	112
(LV) Lettonie :	112 ou 03	112 ou 01	112 ou 02
(MK) Macédoine	94	93	92
(N) Norvège :	113	110	112
(NL) Pays-Bas :	112	112	112
(P) Portugal :	112	112	112
(PL) Pologne :	999	998	997
(S) Suède :	112	112	112
(SLO) Slovénie :	112	112	113
(USA) Etats Unis d'Amérique :	911	911	911

## Sources d'informations

[www.ofcom.ch](http://www.ofcom.ch)

[www.sis-courtetelle.ch](http://www.sis-courtetelle.ch)

[www.eena.org](http://www.eena.org)

M. Robert-Pecoud, Police cantonale vaudoise ([www.police.vd.ch](http://www.police.vd.ch))