

## Pour un numéro d'urgence unique : le 112

Efficacité et gain de temps en perspective



A l'occasion de la « Journée européenne du 112 » organisée le 11 février prochain par l'European Emergency Number Association (EENA), la Fédération nationale des sapeurs-pompiers de France (FNSPF) soutient la mise en place d'un numéro d'appel d'urgence unique : le 112, à l'image de nombreux autres pays européens<sup>1</sup>.

### ➤ 112 : le numéro européen d'appel d'urgence



**Numéro d'urgence gratuit et accessible partout en Europe et dans 80 pays**, le 112, permet de joindre les services d'urgence de tout type (sapeurs-pompiers, police, SAMU). Ce numéro fonctionne même depuis un téléphone verrouillé ou ne disposant pas d'une carte SIM. Il peut être composé sur un fixe comme sur un téléphone portable, vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept.

### ➤ Pour la mise en place d'un numéro unique d'appel d'urgence

Pour simplifier la gestion des appels d'urgence et permettre une meilleure lisibilité pour le grand public, la FNSPF souhaite que **le 112 devienne le seul et unique numéro d'urgence en France**.

« En France, pour le citoyen en détresse, le choix du bon numéro s'apparente au remplissage d'une grille de loto », affirmait le colonel Eric Faure, président de la FNSPF, en septembre 2016.

« Un numéro unique permettrait de mieux traiter les demandes avec une prise en charge plus rapide des urgences. Lorsque vous faites un arrêt cardiaque, à chaque minute qui passe, vous perdez 10% de chances de survie ! Un numéro d'urgence unique peut permettre de traiter plus rapidement les urgences et de favoriser une meilleure coordination à partir du moment où les différents services publics travaillent au même endroit », indique le médecin-colonel Patrick Hertgen, vice-président de la FNSPF.

### ➤ Pour une meilleure coopération et une véritable mutualisation

Aujourd'hui la multiplicité des numéros d'urgence en France est source de confusion et est également contreproductive dans l'efficacité du traitement des demandes de secours.

La FNSPF demande à ce que soient créées des **plateformes de gestion des appels d'urgence, communes à tous les acteurs** (sapeurs-pompiers, policiers, gendarmes, SAMU). Cette démarche vise à instaurer une réelle coopération et mutualisation entre les services publics d'urgence. La France

---

<sup>1</sup> Cf. page 2

compte en effet, aujourd'hui environ 450 centres de traitement des appels d'urgence (15, 17, 18, 112) qui travaillent de façon cloisonnée et ne partagent pas toujours d'information en temps réel.

Les sapeurs-pompiers de France sont prêts à abandonner le 18 et espèrent que 2018 sera l'année de modernisation des plateformes d'appels dans la lignée du discours présidentiel du 06 octobre 2016 où le président Emmanuel Macron affirmait « *J'ai demandé au ministre de l'Intérieur un plan quinquennal de numérisation. Il faudra faciliter davantage l'accès au service public de la sécurité en tirant pleinement parti des possibilités et des opportunités ouvertes par le numérique : (...), les plateformes uniques de réception des appels de secours, comme en disposent déjà certains de nos voisins européens, (...).* »

### Bonnes pratiques

#### Quand appeler ?

Vous pouvez appeler les sapeurs-pompiers lorsqu'une situation d'urgence se présente (malaise, blessure grave, départ de feu, accident de la route, noyade, feu de forêt, inondation, etc.).

#### Quels renseignements donner ?

- *Le lieu* : indiquez, le plus précisément possible, où vous vous trouvez pour permettre aux secours de vous localiser rapidement (ville, rue, numéro, étage, code d'accès à l'immeuble si nécessaire, etc.) ;
- *Les conditions* : indiquez la nature du problème (feu, malaise, accident, etc.), le nombre et l'état des victimes. Evoquez les risques éventuels d'incendie, d'explosion ou d'effondrement ;
- *Ne raccrochez jamais le premier !* La personne qui a pris en charge votre appel vous dira quand elle a toutes les informations nécessaires. Donnez votre numéro de téléphone et, si possible, restez sur place, en sécurité, pour guider les secours.

### Quelques chiffres

- **13** numéros d'urgence en France<sup>2</sup>
- Suite aux appels, les sapeurs-pompiers interviennent, chaque jour, **toutes les 7 secondes**
- Le traitement de l'alerte s'effectue en **2 minutes en moyenne** et l'arrivée sur les lieux en **13 minutes**
- **20 246 600** appels ont été reçus par les pompiers :
  - ⇒ **64 %** provenaient du 18
  - ⇒ **36 %** provenaient du 112
  - ⇒ **31%** d'appels étaient injustifiés sur le total

Source : chiffres DGSCGC édition 2016 / ARCEP (Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes)

### Focus en Europe

Dix-sept ans après la mise en place du « 112 », la France reste loin derrière de nombreux pays européens.

Ils sont une dizaine à avoir abandonné leurs anciens numéros d'urgence au profit de celui à trois chiffres, pour contacter aussi bien la police que l'aide médicale urgente ou les sapeurs-pompiers : l'Espagne, le Portugal, le Luxembourg, les Pays-Bas, le Danemark, la Suède, la Finlande, les pays baltes.

### Pour en savoir plus :

[www.pompiers.fr](http://www.pompiers.fr) - [www.facebook.com/pompiers.france](https://www.facebook.com/pompiers.france) - [@PompiersFR](https://twitter.com/PompiersFR)

<sup>2</sup> 15 (SAMU), 17 (Police et Gendarmerie, Police secours), 18 (Sapeurs-pompiers), 112 (numéro d'appels d'urgence européen), actuellement acheminé vers les pompiers ou le SAMU en fonction du découpage géographique), 114 (Centre National Relais pour les personnes sourdes ou malentendantes), secours pour les personnes ayant des difficultés à entendre ou à parler, 115 (SAMU Social - SOS Sans Abri), 116 000 (enfants disparus), 116 111 (enfance en danger - en cours de mise en service et destiné à remplacer à terme le 119), 116 117 (permanence des soins ambulatoires), 119 (enfance maltraitée), 191 (urgence aéronautique), 196 (urgence maritime), 197 (alerte attentat – enlèvement).

### Contacts presse :

Kimia Torbati – 06 24 89 50 76 / [k.torbati@pompiers.fr](mailto:k.torbati@pompiers.fr) Maxime Bonnemayre – 06 20 50 60 30 / [m.bonnemayre@pompiers.fr](mailto:m.bonnemayre@pompiers.fr)