

L'actualité économique

L'Europe veut relancer le 112, son numéro d'urgence

De notre correspondant à Bruxelles PIERRE AVRIL

7 February 2007

[Le Figaro](#)

20 20

POUR une grande partie des citoyens européens, quinze ans après sa date de mise en service théorique, le 112 ne répond toujours pas. Comme de nombreux règlements, directives ou autres décisions de Bruxelles, ce numéro d'appel d'urgence censé être accessible dans n'importe quel État membre, s'est perdu dans les sables communautaires. Hier, deux vice-présidents du Parlement européen, **Gérard Onesta** et Diana Wallis, ont accusé tant la Commission européenne, gardienne des traités, que les gouvernements nationaux ou les professionnels des télécoms, de laisser mourir cet outil à petit feu. Et ont lancé une pétition destinée à faire de ce numéro le vade-mecum incontournable de tout voyageur européen en quête d'assistance. L'Association pour le numéro d'urgence européen (EENA) a recensé la liste des obstacles qui empêchent aujourd'hui le citoyen d'accéder au service.

Dans de nombreux pays, comme l'Autriche et l'Irlande, c'est l'insuffisance ou simplement l'absence d'assistants multilingues qui est pointée du doigt. En France, la localisation des appels à partir des téléphones mobiles des victimes est impossible. En revanche, ce service est assuré pour les téléphones fixes, mais il s'agit d'une « prestation commerciale » payante, précise-t-on chez France Télécom. C'est pourquoi certaines casernes de pompiers refusent de souscrire à des abonnements. Le plus souvent, ces numéros sont tout simplement inconnus des consommateurs (20 % seulement des Britanniques en connaissent l'existence). « Aucun effort n'est fait pour populariser ce numéro, alors qu'en France, on a subi un déluge de publicités pour les annuaires téléphoniques du 118 », dénonce **Gérard Onesta**. De son côté, Bruxelles estime que l'utilisation du 112 dans la seule UE à quinze contribuerait à sauver 5 000 vies et à économiser 5 milliards d'euros par an. La Commission européenne a émis des procédures d'infraction à l'encontre de sept États membres, sans grands résultats, critique le Parlement. Bureau des pleurs Comme avec le 112, l'exécutif communautaire consacre une grande partie de son temps à poursuivre des États membres coupables de s'asseoir sur la loi communautaire. Autre exemple, un an après sa mise en vigueur, le commissaire aux Transports, Jacques Barrot, s'est aperçu que le texte prévoyant une indemnisation des passagers aériens en cas de retard de leur compagnie, est très mal appliqué. « Des milliers de plaintes nous ont été adressées », confirme son porte-parole. Avant d'être orientés sur une voie juridique, ces dossiers d'entorse au droit communautaire atterrissent parfois au secrétariat de la commission parlementaire des pétitions. Outre les très nombreuses plaintes relatives au non-respect des directives environnementales, ce bureau des pleurs instruit toutes sortes de doléances « sociales » ayant trait à un principe essentiel de l'UE, la libre circulation des personnes et des biens : un opticien italien,

qui s'installe en Grèce, voit son diplôme non reconnu par Athènes ; un physiothérapeute néerlandais rencontre des obstacles similaires à peine débarqué en Allemagne ; un cadre français expatrié à Bruxelles s'épuise en démarches administratives avant que la Sécurité sociale n'accepte de rembourser ses frais médicaux contractés en Belgique. Ces processus de médiation restent majoritairement inconnus du grand public. « À l'inverse des Espagnols, des Italiens ou des Grecs, les Français ont plutôt le réflexe d'en appeler à leur député, puis au médiateur de la République », regrette le secrétaire de la Commission, David Lowe. En 2005, seules 1 032 pétitions ont été instruites, dont 628 jugées recevables. À l'image du 112, elles sont susceptibles, affirment leurs promoteurs, de « reconnecter l'Europe avec le citoyen ».

20070207.FIG000000076