



**KKPKS  
PTI**



**FKS CSSP CSP**

interverband für rettungswesen  
interassociation de sauvetage  
interassociazione di salvataggio



All

um - PSAP Suisse

é : - Comités d'urgence et OFCOM

- Conférences gouvernementales CG MZF, CCDJP et CDS
- Associations faïtières CCPCS, CSSP et IAS

Via e-mail

Votre signe

Notre marque  
FLT/BEA/PBKH

Courrier électronique  
[notruf@pti-mail.ch](mailto:notruf@pti-mail.ch)

Numéro direct

Date  
15.07.2024

## Informations du comité de pilotage de l'organisation Appels d'urgence Suisse, sur la communication du numéro d'urgence européen 112

Mesdames et Messieurs

La raison pour laquelle il existe en Suisse et dans les pays européens d'autres numéros d'appel d'urgence en plus du 112 (numéro d'appel d'urgence européen) fait régulièrement l'objet de discussions. En Suisse, il s'agit du 117 pour la police, du 118 pour les pompiers et du 144 pour les services de secours.

Se basant sur la stratégie des appels d'urgence du 03.02.2016, ainsi que sur le modèle de référence des appels d'urgence du 10.11.2022, le comité de pilotage des appels d'urgence prend position comme suit :

Le numéro d'appel d'urgence européen est utilisé dans de nombreux pays européens comme numéro d'appel d'urgence central pour les pompiers et les services de secours, mais pas pour la police. Il existe cependant des raisons valables pour lesquelles il ne suffit pas de publier un seul numéro d'urgence et qu'il est judicieux de communiquer séparément les numéros d'urgence de la police (117), des pompiers (118) et des services de secours (144).

**Dans l'ensemble, la publication et la diffusion des numéros d'appel d'urgence 117 pour la police, 118 pour les pompiers et 144 pour les services de secours contribuent à l'efficacité des services d'urgence (triage direct chez la personne en détresse). Les personnes en situation d'urgence sont ainsi aidées plus rapidement et de manière plus ciblée.**

1. **Surcharge du numéro d'urgence 112** : si un seul numéro d'urgence est connu, celui-ci peut être surchargé. Ceci est particulièrement vrai dans les situations d'urgence où la demande est élevée, comme lors de catastrophes naturelles / d'orages ou d'accidents importants. Cela peut entraîner un temps d'attente plus long et un retard dans l'arrivée des secours.

Exemple : l'infarctus du myocarde avec danger vital est placé dans la file d'attente après les messages concernant l'eau dans la cave, car le type d'appel d'urgence n'est pas visible (le triage n'est pas possible dès le moment où la personne est en détresse).

2. **Priorisation et répartition des ressources efficaces** : les différents numéros d'appel d'urgence permettent une meilleure priorisation des urgences et une répartition ciblée des ressources.

Bureau du **PTI Suisse** : Reitergasse 1, 8004 Zurich

Correspondance : c/o Police cantonale de Zurich, Güterstrasse 33, case postale, 8010 Zurich, [notruf@pti-mail.ch](mailto:notruf@pti-mail.ch)

Par exemple, les appels médicaux au numéro d'urgence 144 peuvent être transmis directement aux professionnels de la santé, ce qui permet une utilisation plus efficace des ressources disponibles dans les centres d'appels d'urgence.

3. **Éducation et sensibilisation** : L'information de la population sur les différents numéros d'urgence disponibles (117 / 118 / 144) améliore la prise de conscience générale et la capacité de réaction en cas d'urgence. Les gens savent alors quel numéro appeler dans quelle situation, ce qui conduit à des actions de sauvetage plus efficaces et plus rapides.
4. **Les numéros d'urgence spécialisés** : Dans la plupart des pays, il existe des numéros d'urgence spécialisés qui mènent directement à des services spécifiques. En Allemagne, par exemple, il existe le 112 pour les pompiers et les services de secours, mais aussi le 110 pour la police. Cette distinction permet d'orienter efficacement les appels et de s'assurer que les appelants reçoivent rapidement l'aide adéquate. Elle soulage en outre les spécialistes des centres d'appels d'urgence correspondants.
5. **Compétences et spécialisations différentes** : Les services d'urgence de la police, des pompiers et des services de secours ont des compétences et des spécialisations différentes pour les collaborateurs compétents. Un numéro d'urgence unique nécessite toujours un triage important (ressources humaines et techniques) afin d'acheminer efficacement les appels vers les services appropriés. Des numéros d'urgence spécialisés peuvent garantir que l'appelant soit directement mis en relation avec le service adéquat, sans détours ni retards pouvant mettre sa vie en danger.
6. **Les défis techniques** : Un seul numéro d'appel d'urgence nécessite un système technique très complexe avec des ressources adéquates pour trier correctement tous les appels. Plusieurs numéros d'urgence spécialisés permettent de répartir la charge de manière plus homogène.

**En résumé, l'utilisation de plusieurs numéros d'urgence spécialisés contribue à une prise en charge plus efficace et plus efficace des urgences et permet de mieux répondre aux différentes exigences et besoins de la population.**

- Pour ces raisons, il faut renoncer à promouvoir le numéro d'appel d'urgence 112 et, conformément aux directives, utiliser les numéros d'appel d'urgence correspondants pour la police 117, les pompiers et les services de secours.  
Les numéros de téléphone des services de secours sont le 118 et le 144.

L'objectif du numéro d'appel d'urgence européen 112 est uniquement de mettre à la disposition de tous les citoyens de l'UE et des voyageurs en Europe un numéro d'appel d'urgence fiable, accessible et uniforme, qui garantit une aide rapide et efficace en cas d'urgence. La centrale d'appel d'urgence qui reçoit un appel au 112 en Suisse le transmet à la centrale d'appel d'urgence compétente, en tenant compte d'une éventuelle perte de temps.

#### **Les bases :**

- Conformément à l'**art. 20 de la loi sur les télécommunications (LTC ; RS 784.10)**, les **fournisseurs du service téléphonique public** doivent offrir un service permettant aux utilisateurs de joindre la centrale d'alarme compétente en cas de danger pour la vie, l'intégrité corporelle, la santé ou la propriété (service d'appel d'urgence). Ils doivent assurer l'**acheminement** et l'**identification des sites**.
- Selon l'**art. 27 de l'ordonnance sur les services de télécommunication (OST ; RS 784.101.1)**, l'accès aux services d'appel d'urgence doit être garanti conformément à

l'art. 28 de l'ordonnance sur l'adressage. L'utilisation d'éléments de télécommunication dans le domaine des télécommunications (**AEFV**) doit être garantie et gratuite à partir de chaque raccordement téléphonique.

- Les **services d'urgence selon l'AEFV** sont les suivants :
  - Numéro d'urgence européen (**112**) ;
  - Appel d'urgence de la police (**117**) ;
  - Appel d'urgence des pompiers (**118**) ;
  - Appel d'urgence sanitaire (**144**) ;
  - Aide téléphonique pour adultes (**143**) ;
  - Aide téléphonique pour les enfants et les jeunes (**147**) ;
  - Appel d'urgence pour empoisonnement (**145**).

→ Les numéros d'urgence sont toujours composés de trois chiffres.

Avec nos meilleures salutations

L'organisation Appels d'urgence

**Theo Flacher**  
Signé numériquement par  
Flacher Theo  
DN : cn=Flacher Theo Date  
: 2024.07.16  
14:51:08 +02'00'

Theo Flacher  
Président  
Comité de pilotage

**Beeler Andreas HAFUHR**  
Signé numériquement  
par Beeler Andreas  
HAFUHR  
Date : 2024.07.16  
14:58:43 +02'00'

Andreas Beeler  
Directeur  
ERFA technique

**pbkh**  
Signé numériquement par  
pbkh.DN:/cn=pbkh,  
ou=Standard Account with  
Mailbox,  
email=pbkh@police.be.ch  
Date : 2024.07.16 14:54:41  
+02'00'

Hugo Burkhard  
Directeur  
ERFA tactique