



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

appels d'urgence

Question écrite n° 24534

Texte de la question

M. Jean-Paul Bacquet attire l'attention de M. le ministre de l'intérieur, de la sécurité intérieure et des libertés locales sur la recrudescence d'appels malveillants reçus par les centres de traitement des alertes des sapeurs-pompiers et les centres de réception et de régulation des appels des SAMU. Pour ce qui concerne les appels du 15 et du 18, le numéro de l'appelant est systématiquement acheminé par France Télécom sur des autocommutateurs permettant l'affichage du numéro de l'appelant, voire la récupération automatique de l'adresse de ce dernier. Cette mesure apporte un surcroît de sécurité notoire pour les malades qui n'ont pas la capacité de s'exprimer au téléphone et cela permet surtout au service d'urgence de retrouver les coordonnées des personnes malveillantes abusant du dispositif. Par contre, deux difficultés apparaissent, à savoir le numéro européen des urgences, le 112, n'a pas bénéficié de la même facilité d'acheminement du numéro de l'appelant que le 15 et le 18. En particulier, le numéro de l'appelant ne s'affiche pas pour les appels arrivant du 112, dès lors que l'appelant a décidé de masquer son numéro. La sécurisation de l'appel n'est donc pas apportée et l'appel malveillant éventuel ne peut pas être identifié. L'usage des téléphones portables est venu encore aggraver cette difficulté dans la mesure où le titulaire du téléphone portable peut appeler le 112 avec son numéro masqué et, de plus, on peut appeler le 112 avec les téléphones portables dont la carte SIM a été retirée ou désactivée, donc pas d'identification. Pour le département du Puy-de-Dôme, dont la population est de 600 000 habitants, il a été dénombré plus de 30 000 faux appels par malveillance en 2002. Fin juillet 2003, le nombre atteint déjà les 20 000 appels (ces statistiques sont exclusivement celles du SAMU 63). Le harcèlement téléphonique des permanenciers des SAMU et des stationnaires du CODIS représente une réelle mise en danger de la population dans la mesure où ces appels malveillants mobilisent les ressources téléphoniques et la bande passante des lignes de France Télécom. Il est clair qu'il y a, dans ce cadre, mise en danger de la vie d'autrui. Au moment où les fournisseurs de téléphonie privée vont être amenés à mettre les numéros des abonnés du téléphone portable sur un annuaire et où le changement de fournisseur permettra la conservation du numéro d'abonné, il paraît particulièrement important qu'une réglementation, assurant à la fois la sécurité des usagers et la protection des centres de traitement des alertes des sapeurs-pompiers et les centres de réception et de régulation des appels contre les appels malveillants, soit mise en place de manière simultanée. Aussi, afin d'éviter ces appels malveillants qui ne cessent d'augmenter, il lui demande de lui préciser les mesures qu'il entend mettre en place rapidement. - Question transmise à M. le ministre de la santé, de la famille et des personnes handicapées.

Texte de la réponse

L'honorable parlementaire a attiré l'attention sur l'importante recrudescence des appels malveillants reçus par les centres de traitement de l'alerte des sapeurs-pompiers et les centres de réception et de régulation des appels du SAMU, à partir du numéro 112, au moyen de portables dépourvus de carte SIM ou dont la carte SIM a été désactivée. Dans ce cas, les appels ne sont pas identifiables et à ce jour 80 % des appels arrivant au SAMU par le 112 sont des appels malveillants. Lors de la séance de la commission interministérielle de coordination des réseaux et des services de télécommunications (CICREST) pour la défense et la sécurité publique du

4 juin 2003, M. Didier Lallemand, haut fonctionnaire de défense du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie, président de la CICREST, à la demande des ministères de la santé, de l'intérieur et de la défense, a souhaité que les appels polluants émis à partir de téléphones portables sans carte SIM et reçus sur le 112 puissent être éliminés afin de permettre à tous les services d'urgence en charge de la gestion de ce numéro (SAMU, sapeurs-pompiers, police, gendarmerie) de mieux concentrer leur activité sur les appels au secours. L'ensemble des services d'urgence sont en effet confrontés à une croissance exponentielle des appels (multiplication par 12 entre 1997 et 2001) en lien direct avec le développement de la téléphonie mobile. Durant cette période, les appels polluants voire malveillants sur le 112 provenant essentiellement de portables sans carte SIM, ont représenté plus de 80 % du volume traité et n'ont pu être identifiés. Il en est de même des appels provenant de mobiles avec carte SIM, mais dont le code PIN n'a pas été activé. Actuellement les terminaux dépourvus de carte SIM ou ceux dont le code PIN n'a pas été activé n'ont accès ni au 15, ni au 18 ni au 17. L'interdiction de ce type d'appel constitue donc un enjeu essentiel pour les services d'urgence. L'absence de règlement de cette question mettrait en effet directement en cause la qualité et la célérité de la réponse des services publics aux appels au secours des citoyens. À cet égard, l'accès au 112 n'est pas autorisé pour les portables dépourvus de carte SIM en Espagne, en Belgique et au Royaume-Uni. Le ministère de la santé, de la famille et des personnes handicapées souhaite donc que l'accès au 112 soit interdit aux mobiles dépourvus de carte SIM et aux mobiles dont le code PIN n'est pas activé.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Paul Bacquet](#)

Circonscription : Puy-de-Dôme (4^e circonscription) - Socialiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 24534

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : intérieur

Ministère attributaire : santé

Date(s) clé(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 15 décembre 2003

Question publiée le : 15 septembre 2003, page 7063

Réponse publiée le : 22 décembre 2003, page 9897