



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

politique de la santé

Question écrite n° 93109

Texte de la question

M. Dominique Le Mèner attire l'attention de M. le ministre de l'intérieur sur l'obsolescence des numéros d'urgence. En effet, après les événements tragiques du 13 novembre 2015, des témoignages ont fait état de réelles difficultés pour joindre les services de secours, avec parfois la perte d'informations qui auraient pu être précieuses. Bien que ces services aient fait preuve de leur efficacité depuis leur lancement - en 1930 pour le 17, 1932 pour le 18, 1980 pour le 15 et 1997 pour le 112, pour ne citer qu'eux - il semblerait que ces supports, structurés au fil du temps et des mises en réseaux, fassent preuve de vétusté. Il paraîtrait judicieux de faire évoluer le système en utilisant les technologies développées ces dernières années pour faire face à l'augmentation croissantes des appels. Ainsi, en 2013, les pompiers ont traité environ 24 000 000 d'appels et réalisé plus de 4 300 000 interventions. En septembre 2015, la Fédération nationale des sapeurs-pompiers de France (FNSPF) a proposé à la ministre la mise en place d'un numéro d'urgence unique. Cela permettrait « une clarification, une meilleure efficacité et des économies » qui sont estimées à 100 millions d'euros. En outre, la communication sur la mise en place de ce numéro unique permettrait de développer des outils adaptés aux nouvelles technologies. On pourrait, par exemple, développer une application mobile qui permette de transmettre rapidement et efficacement les informations en cas de pics d'activité, notamment lors d'attentats. Cela serait aussi l'occasion de mettre en place la géolocalisation des appels ou des signalements. En définitive, bien que des expérimentations soient actuellement menées pour regrouper des centres d'appels et, à l'heure où les menaces qui pèsent sur notre société évoluent à la vitesse de la fibre optique, il serait nécessaire de simplifier le traitement des urgences à l'instar de nos voisins européens et d'être précurseurs en proposant de nouveaux outils liés à l'utilisation massive de smartphones. Il lui demande donc de lui indiquer les intentions du Gouvernement afin, dans un premier temps, de développer une application mobile qui permette de faire face à une saturation des standards téléphoniques en cas d'évènement exceptionnel et, dans un second temps, de préciser les actions envisagées pour mutualiser les moyens pour la mise en place d'un numéro d'urgence unique.

Texte de la réponse

Le concept français d'organisation et de déclenchement des secours est fondé sur la réception des appels d'urgence par des centres de réception d'appels armés par des professionnels du secours, sur la coordination des interventions ainsi que sur la régulation médicale. L'alerte des services de secours par le biais d'une application mobile ne permet pas un échange direct entre l'appelant et les services de secours visant à déterminer précisément la nature de l'urgence et la nature des moyens devant être engagés. De plus, les opérateurs téléphoniques ont l'obligation de mettre à disposition des services de secours les données de localisation des personnes émettant un appel d'urgence. Dans ce cadre, une plate-forme informatique nationale de localisation des appels d'urgence a été mise en service le 1er décembre 2015. Elle permet aux services de secours de récupérer de façon précise les données de localisation des appelants, qu'il s'agisse de l'adresse postale de l'appelant issue d'une liste mise à jour par les opérateurs téléphoniques et, dans le cas d'appels émis depuis un téléphone mobile, le lieu géographique de provenance de l'appel. D'autres applications de

géolocalisation développées par les professionnels du secours sont également utilisées pour localiser les appelants. Par ailleurs, afin de favoriser une meilleure coordination entre les forces de sécurité et de secours, source d'efficacité et de sécurité accrue sur le terrain, le ministère de l'intérieur a engagé une réflexion sur l'unification des plates-formes de réception des appels d'urgence (17 police-secours, 18 sapeurs-pompiers et 112 numéro d'urgence européen). Cette réflexion fait suite à l'expérimentation menée en 2012 pour la réception des appels d'urgence dans l'agglomération parisienne, qui a permis de favoriser une meilleure coordination entre les forces de sécurité et de secours, engendrant un gain de temps. Ce dispositif novateur a contribué à optimiser les ressources humaines déployées, en confiant la fonction de filtrage des appels à des opérateurs dédiés et en réservant le traitement des seuls appels d'urgence à des policiers et à des sapeurs-pompiers. Avant de recourir au 112 comme numéro unique d'appel d'urgence, il convient de réaliser, au préalable, un inventaire précis des questions techniques que pose cette mise en commun. L'unification des plates-formes de réception des appels d'urgence constitue en effet un enjeu structurant, qui sous-tend un examen des évolutions techniques nécessaires, des interrogations concernant l'organisation future de l'ensemble des services de secours, des problématiques de partage de responsabilité et des questionnements relatifs à la rencontre de cultures professionnelles différentes. Un groupe de travail associant l'ensemble des acteurs concernés procède actuellement à l'étude de cette question.

Données clés

Auteur : [M. Dominique Le Mèner](#)

Circonscription : Sarthe (5^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 93109

Rubrique : Santé

Ministère interrogé : Intérieur

Ministère attributaire : Intérieur

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [9 février 2016](#), page 1122

Réponse publiée au JO le : [18 avril 2017](#), page 3063