ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

secours

Question écrite n° 94130

Texte de la question

Mme Sylvie Tolmont interroge M. le ministre de l'intérieur sur le système d'appels d'urgence et le fonctionnement des centres d'appel de la police et de la gendarmerie. Les récents évènements dramatiques ont pu montrer certaines limites du système d'appels d'urgence, malgré la réactivité et le courage des services de secours qui sont intervenus. En effet, les témoignages ont indiqué que les services d'appel ont très vite été saturés, face à un grand nombre de demandes. De plus, il semble que même lorsqu'un appel aboutit, les procédures de renseignements se trouvent être particulièrement lourdes et délicates lors de situations telles qu'une prise d'otage. Par ailleurs, la redirection du 112, appel d'urgence depuis un mobile, renvoie à différents services selon le choix du préfet de chaque département, puisqu'il n'existe pas de plateforme unique et centralisée, ou de règles nationales. Ces difficultés ont déjà été soulevées lors de précédents drames, comme en 2001 lors de l'explosion de l'usine AZF ou le 7 janvier 2015 à la rédaction de *Charlie Hebdo*. Cependant des solutions de modernisation du système d'appels d'urgence existent, à l'image de la mise en place d'une application simplifiant les procédures ou la centralisation des appels à l'échelle nationale comme cela a pu être mis en place dans les pays anglo-saxons et scandinaves entre autres. Elle souhaiterait connaître les moyens financiers actuellement engagés pour le bon fonctionnement des centres d'appels d'urgence ainsi que le nombre de personnes déployées dans le cadre de ces dispositifs. De même, elle lui demande quelles sont les pistes envisagées pour la centralisation et aimerait connaître les réflexions engagées pour la réforme numérique de ce système.

Texte de la réponse

Afin de répondre à la pression constante que vous décrivez, le ministère de l'intérieur a souhaité unifier les centres de réception des appels d'urgence en vue d'améliorer le service aux usagers et d'assurer une meilleure coordination (notamment une meilleure circulation de l'information) entre les services d'urgence. Ce plan de modernisation de la sécurité intérieure comporte un volet spécifique à l'agglomération de Paris, avec l'instauration d'un premier niveau de filtrage/débruitage commun aux sapeurs-pompiers et aux policiers visant à mieux discriminer les appels relevant de l'urgence et renforçant ainsi la capacité à faire face à un volume d'appels anormalement important. Une expérimentation a par ailleurs été lancée en région Centre-Val de Loire pour évaluer la pertinence d'une mutualisation des appels 17-18-112. Elle sera menée en 2017-2018. Enfin, plusieurs départements sont déjà dotés de plateformes communes 15-18-112 qui permettent des gains d'efficacité et une meilleure circulation de l'information. Il convient de souligner que, dans des événements exceptionnels tels que les attentats terroristes ou des catastrophes naturelles de grande ampleur, les services reçoivent de nombreux appels ne présentant aucun caractère d'urgence. Le ministère de l'intérieur rappelle régulièrement qu'il est important de ne pas saturer les réseaux de secours et développe des outils d'information en ligne ou par application smartphone pour éviter ce phénomène. La création d'une cellule interministérielle d'aide aux victimes activée en cas d'événement majeur a également permis d'absorber sur une plateforme téléphonique distincte les appels des proches des victimes, permettant ainsi aux services de secours de se concentrer sur le traitement des appels d'urgence.

Version web : https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/14/questions/QANR5L14QE94130

Données clés

Auteur : Mme Sylvie Tolmont
Circonscription : Sarthe (4e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 94130
Rubrique : Sécurité publique
Ministère interrogé : Intérieur
Ministère attributaire : Intérieur

Date(s) clée(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 7 juin 2016
Question publiée au JO le : 15 mars 2016, page 2130
Réponse publiée au JO le : 30 août 2016, page 7786