



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 15ème législature

### Accueil et numéro uniques d'appel téléphonique des urgences

Question écrite n° 15811

#### Texte de la question

Mme Delphine Bagarry appelle l'attention de M. le ministre de l'intérieur sur les difficultés que peuvent rencontrer les citoyens avec la coexistence de trop nombreux services d'accueil de l'urgence téléphonique en France. Alors que le 112 s'impose comme numéro unique en Europe, le 15, le 18 et de nombreux autres continuent d'exister. Cela conduit à un nombre de « non décroché » important et donc à une non prise en compte de l'urgence dans beaucoup trop de cas. De nombreux experts s'accordent à penser qu'une gestion unique, avec un numéro unique, feraient gagner en efficacité ainsi qu'en bonne coordination des équipes d'intervention. De la sorte, les pompiers seraient probablement moins sollicités pour du transport de victimes, cette activité pouvant mieux se répartir avec les ambulances. Ils pourraient ainsi libérer de leur temps pour d'autres urgences. Elle lui demande si ces accueil et numéro uniques peuvent espérer voir une concrétisation prochaine.

#### Texte de la réponse

Les services d'incendie et de secours (SIS) sont dotés de systèmes de gestion des alertes et de gestion opérationnelle, conçus indépendamment les uns des autres et de niveaux technologiques très inégaux. Ces systèmes d'informations ne permettent donc qu'imparfaitement les échanges entre les centres opérationnels des services d'incendie et de secours et avec les partenaires du secours comme les services d'aide médicale d'urgence (SAMU), les forces de sécurité ou les organes de coordination opérationnelle et de pilotage national de la sécurité civile. Les solutions fournies actuellement n'apportent en outre plus pleinement satisfaction en raison de fragilités technologiques constatées, d'une offre de services limitée et éloignée des usages numériques ainsi que de conditions économiques non optimales, dans un contexte où l'offre technologique est très évolutive. Pour répondre à ce besoin, le projet « NexSIS 18-112 » a été lancé, réunissant tous les services de secours et l'ensemble de la chaîne de sécurité civile, visant à propulser la chaîne des secours à l'ère du numérique, de la mobilité et de l'interopérabilité. NexSIS est conçu comme une plateforme digitale des secours qui offrira un ensemble complet de services aux centre de traitement de l'alerte – centre opérationnel départemental d'incendie et de secours (CTA-CODIS) et à la population, pour faciliter l'accès aux secours, le traitement des appels d'urgence et la mobilisation des ressources qui permettent chaque jour de sauver des vies. Ce projet, porté par la France, s'inscrit dans la démarche visant la création d'un numéro unique européen d'appel d'urgence. Le déploiement de NexSIS est envisagé de manière progressive de 2021 à 2025, en cohérence avec les besoins des SIS, la fin des amortissements financiers des systèmes actuellement en service et de leurs obsolescences effectives. Une version prototype de NexSIS, attendue fin 2019-début 2020, sera déployée en phase de test dans le service départemental d'incendie et de secours de Seine-et-Marne (SDIS 77). Cette version évoluera courant 2020, afin d'intégrer toutes les fonctionnalités attendues en version initiale, et d'effectuer les tests de qualification. La version opérationnelle sera généralisée, fin 2020, pour l'ensemble des SDIS qui migreront vers NexSIS, dès l'année 2021. Les représentants des SIS sont pleinement impliqués dans la démarche de conception du projet et, grâce à un travail poussé de co-ingénierie, les services offerts par NexSIS seront ainsi paramétrables aux besoins opérationnels de chaque département. La mutualisation permise par ce projet national ouvre également la voie à une forte réduction des coûts de développement et de maintenance des systèmes actuellement exploités par chaque SDIS. Le pilotage du projet est confié à l'agence du numérique de la sécurité civile, établissement public administratif à gouvernance partagée entre l'État et les

SDIS, créé par le décret n° 2018-856 du 8 octobre 2018. Cette agence assure la maîtrise d'ouvrage du projet NexSIS. Des travaux conjoints sont menés avec le ministère des solidarités et de la santé afin que soit assuré l'interfaçage de ce nouveau système d'information avec celui des SAMU, également en cours de refonte. Parallèlement, pour faire baisser la pression opérationnelle sur les secours d'urgence à la personne, les ministères de l'intérieur et des solidarités et de la santé ont décidé, sans préjuger de futures réformes structurelles et du déploiement du plan santé, de prendre cinq mesures immédiates : - la généralisation des coordinateurs ambulanciers au sein du SAMU parce que là où le système a été expérimenté, les progrès sont notables ; - la mobilisation des agences régionales de santé pour réduire le temps d'attente des sapeurs-pompiers dans les services d'accueil des urgences ; - l'instauration d'organes de concertation obligatoires entre agences régionales de santé, SDIS et SAMU au niveau départemental ; - l'information systématique des SDIS sur les réflexions en cours concernant l'évolution de la stratégie médicale et de la carte hospitalière ; - la poursuite de la réflexion sur le référentiel SUAP-AMU.

## Données clés

**Auteur** : [Mme Delphine Bagarry](#)

**Circonscription** : Alpes-de-Haute-Provence (1<sup>re</sup> circonscription) - La République en Marche

**Type de question** : Question écrite

**Numéro de la question** : 15811

**Rubrique** : Sécurité des biens et des personnes

**Ministère interrogé** : [Intérieur](#)

**Ministère attributaire** : [Intérieur](#)

## Date(s) clée(s)

**Question publiée au JO le** : [8 janvier 2019](#), page 34

**Réponse publiée au JO le** : [19 février 2019](#), page 1684