



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Réforme du système des numéros d'appel d'urgence

Question écrite n° 26598

Texte de la question

M. Lionel Causse attire l'attention de M. le ministre de l'intérieur sur la possibilité de réformer l'articulation des numéros d'appel d'urgence, afin de permettre une plus grande lisibilité et efficacité que dans le système actuel. La France compte en effet aujourd'hui pas moins de 13 numéros d'appel d'urgence, un chiffre bien plus important que dans les pays voisins. Par ailleurs, la majorité des appels reçus par le 15 et le 18 ne correspondent plus majoritairement à des situations relevant de l'intervention des services receveurs. Cette situation fragilise le système d'appels d'écoute et engendre des délais dans le traitement des véritables situations d'urgence. En ce sens, la fédération nationale des sapeurs-pompiers propose de remettre à plat le système actuel et de le limiter à deux numéros, l'un ayant pour objectif de répondre sans délai à toutes les situations d'urgences (le 112), et l'autre visant à traiter les demandes de soins non programmées (le 116 117). Cette proposition est conforme au souhait exprimée le 6 octobre 2017 par le Président de la République de disposer d'un numéro d'appel d'urgence unique qui permettrait d'offrir une réponse lisible, rapide et efficace aux situations de détresse rencontrées par la population. Il souhaite donc savoir s'il compte réformer le système d'appel d'urgence actuel et s'il envisage dans un avenir proche la mise en place d'un numéro d'appel d'urgence unique.

Texte de la réponse

Lors de son discours du 6 octobre 2017, le Président de la République a affirmé sa volonté que soient créées des plateformes communes de gestion des appels d'urgence afin de répondre aux enjeux opérationnels (continuum entre zones urbaines et rurales, gestion quotidienne et gestion de crise), techniques (prise en compte des nouvelles technologies de l'information et de la communication et du multicanal) et financiers (recherche d'économies et de mutualisations) communs aux acteurs de la sécurité, de la santé et des secours. La refonte du système d'appel d'urgence permettra de contribuer à la simplification nécessaire de l'action publique, tout en rapprochant notre organisation des standards européens et internationaux. La directive 2018/1972 refondant le code européen des communications électroniques, actuellement en cours de transposition, réaffirme que le 112 est le numéro commun européen pour joindre les services d'urgence. Actuellement, le 112 est en mis en œuvre sur l'ensemble du territoire national. Ce numéro d'urgence aboutit aux services d'incendie et de secours dans 80 % des cas (plateformes communes comprises) et dans 20 % au sein des services d'aide médicale d'urgence. A la demande du cabinet du Premier ministre, des travaux ont été engagés par la mission interministérielle de modernisation des appels d'urgence pilotée par deux personnalités qualifiées désignées par le ministre des solidarités et de la santé et le ministre de l'intérieur. La vocation du programme MARCUS (Modernisation de l'Accessibilité et de la Réception des Communications d'Urgence pour la Sécurité, la Santé et les Secours) initiée au mois de juillet 2019 est d'apporter une réponse à la décision présidentielle supra. Avant de recourir au 112 comme numéro unique d'appel d'urgence, il convient de réaliser, au préalable, un inventaire précis des questions organisationnelles, opérationnelles, techniques et juridiques 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. L'équipe intégrée MARCUS, associant l'ensemble des acteurs concernés, a procédé à l'étude de ces questions nécessitant aujourd'hui d'être confirmée par une phase d'expérimentation. Indépendamment du modus operandi restant à arbitrer par le Gouvernement, des dénominateurs communs pour répondre à l'amélioration du traitement des communications d'urgence ont été recommandés. Ainsi, les travaux MARCUS ont objectivé la nécessité d'instaurer un premier niveau de décroché des appels afin de répondre à l'impératif d'accessibilité de la population dans des délais compatibles avec l'urgence. Les objectifs opérationnels sont d'assurer un décroché de l'appel conforme aux objectifs de performance, un filtrage et une orientation priorisée vers un deuxième niveau constitué des forces de sécurité ou de secours dans un délai moyen de traitement de 30 secondes pour les appels justifiant d'une instruction. Le traitement bi-niveau est en effet un facteur d'amélioration de la performance. Il prouve particulièrement son efficacité dans les situations nécessitant le traitement de gros volumes d'appels. Il est cependant nécessaire de souligner que la performance d'un tel dispositif est conditionnée à la fluidité du premier niveau qu'il convient de piloter à l'échelle supra-départementale. Ce modèle est respectueux des plateformes actuelles 15-18 ainsi que des reconcentrations en projet. Pour être précisé, il devrait faire l'objet d'une expérimentation en raison des profonds impacts qu'il suppose en termes de gouvernance, de territorialité, de doctrine, de processus métiers, de systèmes d'information, etc., qui concerneront tous les services concourant à la gestion des appels d'urgence et leurs interlocuteurs (citoyens, élus, représentants de l'Etat, etc.). En conséquence, il est désormais souhaitable que des expérimentations soient menées sur un ou deux territoires. Elles permettront de préciser le modèle d'organisation qui sera définitivement retenu grâce à une confrontation aux réalités opérationnelles. Cette phase expérimentale permettra de mesurer les améliorations et les gains observés aussi bien en termes de qualité de service, de réponse à l'urgence que de coordination inter-services, particulièrement avec ceux du ministère des solidarités et de la santé. Le découpage territorial de la réception des appels est un point de vigilance particulier de l'expérimentation, afin qu'elle s'adapte aux contingences du terrain. Des échanges interministériels sont en cours, notamment avec le ministère des solidarités et de la santé, pour préciser les modalités de mise en oeuvre du numéro unique 112 et déterminer les contours de sa mise oeuvre via l'expérimentation. La mise en place du numéro unique permettra de mobiliser les différents acteurs de l'urgence au travers d'une organisation de tous les maillons qui soit la plus efficiente possible dans l'intérêt du citoyen. Cette organisation n'est bien sûr pas exclusive d'un numéro pour l'accès aux soins non urgents, comme le 116 117 testé sur quelques territoires actuellement.

Données clés

Auteur : [M. Lionel Causse](#)

Circonscription : Landes (2^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 26598

Rubrique : Sécurité des biens et des personnes

Ministère interrogé : [Intérieur](#)

Ministère attributaire : [Intérieur](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [11 février 2020](#), page 990

Réponse publiée au JO le : [8 septembre 2020](#), page 6101