



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Stratégie de communication sur les numéros d'urgence

Question écrite n° 26797

Texte de la question

Mme Sonia Krimi interroge Mme la ministre des solidarités et de la santé sur la mise en place d'une stratégie de communication sur les numéros d'urgence en France. Depuis plusieurs mois, l'augmentation des appels téléphoniques d'urgences a conduit à une saturation des communications et une forte sollicitation des agents au 15 et au 18, notamment avec le coronavirus. La mise en place du 112 dans une logique de centralisation des appels afin de désengorger les lignes du 15 et du 18, n'a pas permis d'attirer l'ensemble des flux. Par ailleurs, la mise en place des tests du 116 117 en Normandie a souffert d'un manque de communication, impactant fortement la justesse des résultats. Si la solution des plateformes multiservices du 112, à l'instar du 911 des États-Unis, semble être une réponse adaptée et efficiente des enjeux de meilleure répartition des appels, elle fait face à l'ancrage historique des numéros du 15 et du 18. L'idée d'implanter un autre numéro, comme le 113, serait par ailleurs non pertinente au vu de la difficulté d'imprégnation des citoyens français au 112. Face à ce phénomène, elle souhaite connaître ses intentions afin de pouvoir renforcer les actions de communication et d'information sur les numéros du 112 et du 116 117 afin de rediriger les flux d'appels vers ces deux plateformes.

Texte de la réponse

Le pacte de refondation des urgences annoncé en septembre 2019, prévoit la mise en place d'un service d'accès aux soins (SAS) permettant, en fonction des besoins de chaque patient et de l'urgence de chaque situation, d'obtenir un conseil médical et paramédical, de prendre rendez-vous pour une consultation dans un bref délai avec un médecin généraliste, de procéder à une téléconsultation, d'être orienté vers un service d'urgence. Le SAS devrait intégrer également un outil en ligne identifiant les structures disponibles en proximité pour répondre à la demande de soins rapide du patient. Le rapport de M. Thomas Mesnier et du professeur Pierre Carli préconise un déploiement progressif du SAS, par la mise en œuvre d'une plateforme numérique d'une part et d'un nouveau numéro unique santé, le 113, d'autre part. Dans le même temps, la mission de modernisation de l'accessibilité et de la réception des communications d'urgence pour la sécurité, la santé et les secours (MARCUS) a remis ses conclusions en décembre 2019 au ministère des solidarités et de la santé et au ministère de l'intérieur et propose deux scénarios pour l'évolution du traitement des appels d'urgence et des numéros d'urgence qui doivent faire l'objet de compléments d'analyse avant toute décision. Le Ségur de la santé qui s'est conclu le 21 juillet 2020, confirme dans sa mesure 26, la concrétisation du SAS dans ses deux volets numérique et organisationnel. Ainsi, il s'agit d'identifier des territoires pilotes, préfigurateurs du SAS qui devront être opérationnels à l'automne. Cette démarche associe la régulation médicale des urgentistes et celle des médecins de médecine générale pour les soins de ville non programmés. C'est un service fondé sur un partenariat étroit et équilibré entre les professionnels de santé libéraux et les professionnels de l'urgence hospitalière, qui constituent les deux composantes indispensables de ce service. Le SAS n'a cependant pas vocation à se substituer au lien direct qui existe entre le patient et son médecin ou avec une organisation collective des médecins de ville pour l'accès aux soins non programmés. Il ne s'agit pas à ce stade de définir un numéro unique. Une décision gouvernementale est attendue sur la question des numéros d'urgence. Elle tiendra compte des éléments mis en avant dans les rapports précités mais également du retour d'expérience sur les

organisations mises en place pendant la période épidémique du Covid-19, où des initiatives fructueuses d'acteurs de terrain ont donné lieu dans de nombreux territoires à différentes formes d'organisation communes entre les SAMU-centres 15 et les médecins de ville.

Données clés

Auteur : [Mme Sonia Krimi](#)

Circonscription : Manche (4^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 26797

Rubrique : Sécurité des biens et des personnes

Ministère interrogé : [Solidarités et santé](#)

Ministère attributaire : [Solidarités et santé](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [18 février 2020](#), page 1182

Réponse publiée au JO le : [4 août 2020](#), page 5328