



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Numéro unique - appel d'urgence

Question écrite n° 27215

Texte de la question

M. Jean-Claude Bouchet interroge M. le ministre des solidarités et de la santé suite à la demande de l'Union départementale des sapeurs-pompiers de Vaucluse sur la nécessité, pour la France, de bénéficier d'un numéro unique pour les appels d'urgence. En effet, depuis de nombreuses années, il existe une juxtaposition des numéros d'urgence (15, 17, 18, 112, 115). Ces différents numéros sont apparus au fur et à mesure de la structuration des services chargés de délivrer une réponse opérationnelle, tels que les services de sapeurs-pompiers, gendarmerie, police, SMUR et SAMU social. Mais, avec le temps, ils ne semblent plus correspondre aux situations relevant des services concernés, ce qui entraîne une saturation pour certains et une sous-exploitation pour d'autres. Selon l'Union départementale des sapeurs-pompiers de Vaucluse, le numéro d'appel 112, insuffisamment exploité actuellement, pourrait remplacer les treize numéros d'appel d'urgence existants. En effet, ce numéro unique n'a bénéficié que d'une communication assez anecdotique alors qu'il permet une plus grande efficacité des services d'urgence et une meilleure assistance portée aux citoyens en détresse. Pour garantir un accès plus rapide des individus aux services compétents et afin d'améliorer l'efficacité et la prise en charge des services d'urgence, il semblerait nécessaire de généraliser l'usage de ce numéro unique d'urgence. Aussi, il souhaiterait connaître les mesures qui permettraient d'accompagner de manière plus efficace la diffusion et la généralisation de l'usage du 112, comme le suggère l'Union départementale des sapeurs-pompiers de Vaucluse.

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 : [M. Jean-Claude Bouchet](#)

Circonscription : Vaucluse (2^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 27215

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 : [3 mars 2020](#), page 1645

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