



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Numéros d'appel de santé

Question écrite n° 27218

Texte de la question

M. Jean-François Portarrieu attire l'attention de M. le ministre des solidarités et de la santé sur les numéros d'appel en France. En effet, le 6 octobre 2017, le Président de la République exprimait sa volonté de disposer d'un numéro d'appel d'urgence unique en France, le 112. L'objectif était de mettre fin à la situation dans laquelle existe treize numéros d'appels d'urgence (18, 17, 15, 11, 115...), situation parfois illisible pour la population. Or, il apparaît aujourd'hui que le 112 n'est encore que trop peu utilisé. De plus, le modèle français de ces numéros d'appel semble aujourd'hui fragilisé : les appels au 15 et au 18 ne correspondent plus, majoritairement, à des situations qui relèvent des services receveurs ; les centres opérationnels des acteurs de l'urgence sont encore aujourd'hui disjoints, et ce dans 80% des départements. Dans ce cadre, les professionnels du secours et de santé ont salué la proposition de création d'un service d'accès aux soins (SAS), mesure contenue dans le « pacte de refondation des urgences » remis en décembre 2019. A contrario, l'introduction d'un numéro d'appel 113, préconisation de la mission de préfiguration du SAS, apparaît, selon ces mêmes professionnels, périlleuse. Elle introduirait une analogie avec le 112, ce qui empêcherait ce dernier d'être l'unique numéro d'appel de toutes les urgences et les SAMU ne seraient plus en capacité de répondre aux demandes les plus urgentes. Ainsi, les professionnels du secours et de santé souhaiteraient que le 112 soit sanctuarisé comme le numéro correspondant à tous les « appels aux secours » et aux urgences et que le 116 117, numéro européen d'assistance médicale, concerne les demandes de soins non programmés ou de conseil médical. Dans ce cadre, il souhaiterait connaître sa position à ce sujet.

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-François Portarrieu](#)

Circonscription : Haute-Garonne (5^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 27218

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