



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## Rationalisation des numéros d'appel d'urgence

Question écrite n° 27219

### Texte de la question

M. Olivier Faure interroge M. le ministre de l'intérieur sur la réflexion en cours concernant la rationalisation des numéros d'appel d'urgence. 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. Une réforme est souhaitée par les parties prenantes pour une plus grande lisibilité et une meilleure efficacité. La Fédération nationale des sapeurs-pompiers, tout comme l'Assemblée des départements de France et les syndicats de médecins généralistes proposent 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'urgence (le 112), et l'autre visant à traiter les demandes de soins non programmées (le 116 117). Il souhaite donc connaître quelle suite le Gouvernement entend donner à la mission de préfiguration lancée il y a plusieurs mois.

### Texte de la réponse

La rationalisation de la gestion des appels d'urgence est une priorité affichée par le Président de la République, comme il l'a exprimé lors de son discours du 6 octobre 2017. Il souhaite que soient créées des plateformes communes de gestion des appels d'urgence en réponse à la juxtaposition des 13 numéros existants. Le 112 est déjà actif sur l'ensemble du territoire national, renvoyant actuellement vers les services d'incendie et de secours (à 80 %) et les services d'aide médicale urgente (à 20 %). La transposition en cours de la directive européenne 2018/1972 refondant le code européen des communications électroniques démontre la nécessité d'afficher le 112 comme le numéro commun européen pour joindre les services d'urgence. La mise en œuvre de plateformes communes de réception des appels d'urgence apparaît comme le moyen de répondre aux problématiques communes des acteurs de la sécurité, de la santé et des secours, en matière organisationnelle, opérationnelle, de gouvernance, technologique et également financier. Cette démarche vise à simplifier l'accès aux services d'urgence pour le citoyen, le rendre plus lisible mais également assurer une juste allocation des moyens. 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 en 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. Olivier Faure](#)

**Circonscription :** Seine-et-Marne (11<sup>e</sup> circonscription) - Socialistes et apparentés

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 27219

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

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

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

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [3 mars 2020](#), page 1621

**Réponse publiée au JO le :** [8 septembre 2020](#), page 6103