



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Reconnaissance du 112 comme numéro unique d'urgence

Question écrite n° 27220

Texte de la question

M. Emmanuel Maquet attire l'attention de M. le ministre de l'intérieur sur la création d'un numéro d'appel d'urgence unique. Alors que le 112 s'impose au niveau européen, la France continue d'employer treize numéros d'appels d'urgence créés successivement au cours de l'histoire de la structuration des différents services. Outre la confusion évidente dans l'esprit des citoyens, cela mène à une répartition des urgences moins efficace entre les services concernés. Il lui demande donc à quelle date le 112 pourra être reconnu comme le numéro unique des appels au secours urgents.

Texte de la réponse

Lors de son discours du 6 octobre 2017, le Président de la République avait exprimé sa volonté de réduire le nombre de numéros d'urgence, à l'image du 911 aux Etats-Unis. Bien que le 112 soit accessible sur l'ensemble du territoire national, il cohabite avec douze autres numéros d'urgence. La directive 2018/1972 refondant le code européen des communications électroniques, et actuellement en cours de transposition, réaffirme que le 112 est le numéro commun pour joindre les services d'urgence partout en Europe. Dans cette optique, le Président de la République a alors défini comme priorité la création de plateformes communes de gestion des appels d'urgence. La modernisation du système permettrait des gains qualitatifs et quantitatifs en matière organisationnelle, technologique, de gouvernance et financier. Elle contribuerait à la simplification nécessaire de l'action publique, tout en rapprochant notre organisation des standards européens et internationaux. 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. Emmanuel Maquet](#)

Circonscription : Somme (3^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 27220

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 6104