



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Numéro d'appel d'urgence unique - mise en place

Question écrite n° 27411

## Texte de la question

M. Patrick Vignal interroge M. le ministre de l'intérieur sur le numéro unique d'appel en cas d'urgence et une plateforme commune de traitement de ces appels. Actuellement, la coexistence de différents numéros d'urgence (15, 17, 18, 112, etc.) et de ces plateformes de traitement crée beaucoup de confusion pour celui qui donne l'alerte. Cela peut d'ailleurs nuire à l'efficacité de l'intervention car ces plateformes ne disposent pas des mêmes moyens matériels ou organisations. Or, en cas d'urgence, la phase d'alerte est primordiale et chaque seconde compte. C'est pourquoi la mise en place d'un numéro unique et d'une plateforme commune de traitement des appels - tel que recommandé par l'inspection générale de l'administration et l'inspection générale des affaires sociales en octobre 2018 - pourrait permettre un gain d'efficacité et de simplicité indispensable. Il aimerait en conséquence savoir quelles sont les actions que le Gouvernement envisage pour instaurer ce numéro unique d'ici la fin de l'année.

## Texte de la réponse

Le système actuel de gestion des appels d'urgence comprend plus de treize numéros distincts, rattachés à des plateformes hétérogènes, aux plans organisationnels, technologiques, de gouvernance. Cette situation est génératrice de confusion pour les usagers et de perte de temps et d'efficacité pour les intervenants. Afin d'y remédier, le Président de la République a tenu un discours du 6 octobre 2017, appelant de ses vœux la création de plateformes communes de gestion des appels d'urgence. Cette modernisation voulue s'inscrit plus globalement dans la démarche de simplification de l'accès aux services publics et de meilleure allocation des ressources. Le 112 est actuellement en service sur l'ensemble du territoire mais renvoyé vers le 18 dans 80 % des cas et le 15 pour les autres 20 %. Moderniser la gestion des appels d'urgence permettra de redéfinir les modalités d'intervention, par rapport au maillage du territoire (continuum entre zones urbaines et rurales) d'améliorer la gestion quotidienne et la gestion de crise par une gouvernance plus claire, tirer profit des avancées techniques et technologiques et bénéficier des économies relatives à la mutualisation de moyens. Cela nous rapprochera des systèmes mis en place chez nos voisins européens. 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 (SAS), comme le 116 117 testé sur quelques territoires actuellement.

## Données clés

**Auteur :** [M. Patrick Vignal](#)

**Circonscription :** Hérault (9<sup>e</sup> circonscription) - La République en Marche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 27411

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

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

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

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [10 mars 2020](#), page 1828

**Réponse publiée au JO le :** [8 septembre 2020](#), page 6107