



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Dispositif d'appel des numéros d'urgence

Question écrite n° 40467

Texte de la question

Mme Bérengère Poletti attire l'attention de M. le ministre des solidarités et de la santé sur le fonctionnement du dispositif d'appel des numéros d'urgence. Il y a quelques semaines, une importante panne a paralysé l'ensemble des services de secours sur le territoire national et a empêché 11 % du volume total des appels vers les numéros 15, 12, 18 et 112, les rendant inaccessibles ou joignables à l'issue de longues tentatives et minutes d'attente. Au total, ce sont près de 12 000 appels qui n'ont pu aboutir. Une panne d'une telle ampleur à laquelle six décès sont potentiellement liés ne doit plus se reproduire et il est indispensable d'en connaître les causes pour y remédier et l'éviter. L'ensemble des services de secours a déjà signalé à plusieurs reprises ces dernières années un manque de visibilité autour des numéros d'urgence pour les usagers de par leur multiplicité entraînant parfois un engorgement des lignes d'appel. C'est pourquoi elle souhaite connaître l'analyse du Gouvernement sur ce dispositif directement lié à la sécurité de l'ensemble des Français et quelles mesures il envisage de mettre en place pour éviter que cette dramatique situation ne se reproduise.

Données clés

Auteur : [Mme Bérengère Poletti](#)

Circonscription : Ardennes (1^{re} circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 40467

Rubrique : Sécurité des biens et des personnes

Ministère interrogé : [Solidarités et santé](#)

Ministère attributaire : [Santé et prévention](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [27 juillet 2021](#), page 5981

Question retirée le : 21 juin 2022 (Fin de mandat)