



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Panne des numéros d'urgence Question au Gouvernement n° 4110

Texte de la question

PANNE DES NUMÉROS D'URGENCE

M. le président. La parole est à M. Joachim Son-Forget.

M. Joachim Son-Forget. Le 15, le 17, le 18, le 112 : des numéros qu'on connaît tous, qu'on enseigne à nos enfants, mais qui ne fonctionnent pas ; du moins, qui n'ont pas fonctionné pendant plusieurs heures. Les gens ne parvenaient pas à joindre les services, des appels n'arrivaient pas, d'autres se coupaient en pleine conversation, a expliqué François Brown, président du syndicat SAMU-Urgences de France et médecin urgentiste. Pour la place Beauvau, il s'agit d'une panne « partielle mais significative » paralysant les moyens de joindre nos services d'urgence. Le lendemain, la facture tombe : dans le Morbihan, un homme de 63 ans n'a pas reçu des soins à temps ; à La Réunion, on parle de deux personnes ; en Vendée, la préfecture annonce d'ores et déjà la mort d'un enfant de 2 ans. Un bilan doit encore être établi. En disposez-vous ?

Il y a eu des victimes, des morts, qui n'ont rien de partiel ; chaque cas est significatif. Qui sont-ils ? Des dommages collatéraux ? Un coût du système ? Si nous croyons le porte-parole d'Orange, la piste de la cybercriminalité est à exclure : il s'agirait donc soit de lacunes dans l'entretien des réseaux, soit d'une erreur humaine – probablement « partielle mais significative », elle aussi –, soit d'un malheureux concours de circonstances n'ayant pas été anticipé. Ces morts sont-elles dues uniquement à l'incompétence ? Impossible de le dire car, aux dernières nouvelles et d'après le PDG d'Orange, l'origine de la panne n'est pas identifiée. Votre porte-parole l'a pourtant rappelé : Orange a une obligation de résultat et non uniquement de moyens.

Monsieur le ministre de l'intérieur, que fait-on quand l'État ne peut pas remplir ses fonctions les plus rudimentaires de protection, de sécurité et de soin, quand un opérateur clé faillit à ses devoirs ? Vous avez qualifié ces incidents de « graves et inacceptables ». Je vous remercie de les condamner, mais qu'allez-vous faire ? Allez-vous chercher des solutions de remplacement, l'opérateur historique se révélant capable de paralyser le pays ? Quelles actions d'entretien, de mise à jour et de protection sont effectuées par l'opérateur ? Devons-nous craindre une prochaine gifle, un nouvel hébergeur OVH qui partirait en fumée avec les données des Français ? Êtes-vous préparés à y faire face ? Faut-il attendre de nouvelles pannes, comme celle du fournisseur Fastly, il y a quelques heures ? Y a-t-il quelqu'un au bout de fil, autre que le chef de train du Paris-Nice ?

M. le président. La parole est à Mme la ministre déléguée chargée de la citoyenneté.

Mme Marlène Schiappa, ministre déléguée chargée de la citoyenneté. Pour commencer, les numéros d'urgence 15, 17, 18 et 112 sont de nouveau pleinement opérationnels sur l'ensemble du territoire national, et ce depuis le 4 juin. La veille, l'incident technique sur le réseau de l'opérateur Orange avait affecté de manière « partielle mais significative » la réception des appels d'urgence dans notre pays. Ce sont des

dysfonctionnements graves, inacceptables et inédits. Le ministre de l'intérieur l'a dit, tout comme le porte-parole du Gouvernement. Nous ferons tout pour que cet incident reste unique et ne se reproduise jamais.

Il a été pris avec le plus grand sérieux, déclenchant la totale mobilisation de l'ensemble de l'appareil d'État.

M. Pierre Cordier. Il n'a fait que son travail !

Mme Marlène Schiappa, ministre déléguée. La cellule interministérielle de crise a été ouverte immédiatement. Alors que les ministres Gérald Darmanin et Cédric O rentraient en urgence de Tunis, à la demande du Premier ministre, cette cellule a été activée à dix-huit heures quarante-sept précises au ministère de l'intérieur. Dès dix-neuf heures, l'ensemble des services d'urgence touchés ont mis en place des numéros alternatifs à dix chiffres pour que les appels continuent à être reçus. Ils ont communiqué ces informations à la population – je remercie les journalistes et les médias pour leur aide précieuse.

M. Pierre Cordier. Un petit coup de cirage pour les journalistes !

Mme Marlène Schiappa, ministre déléguée. L'ensemble des services de l'État, sous la coordination des préfets, ainsi que les équipes des opérateurs ont été mobilisés, et la continuité a bien été assurée. Je salue l'engagement des forces de sécurité et de secours, des personnels de santé et des agents de l'État.

Pour terminer, je veux répondre aux discours complotistes que l'on a pu entendre sur le sujet. J'affirme solennellement devant votre assemblée que ce dysfonctionnement n'a rien de suspect, n'est en rien une manœuvre qui serait, je cite, « organisée par l'État ». Pour information, l'État possède 23 % du capital d'Orange, qui a été privatisée en 2004.

Au-delà des polémiques stériles, je veux avoir à nouveau une pensée pour les agents publics, les policiers, les gendarmes, les pompiers, les médecins, les urgentistes qui, chaque jour, répondent, agissent, sauvent des vies, avec plus de 150 000 appels quotidiens. Eux sont la République. (*M. Sylvain Maillard et M. Jean-René Cazeneuve applaudissent.*)

Données clés

Auteur : [M. Joachim Son-Forget](#)

Circonscription : Français établis hors de France (6^e circonscription) - Non inscrit

Type de question : Question au Gouvernement

Numéro de la question : 4110

Rubrique : Sécurité des biens et des personnes

Ministère interrogé : Citoyenneté

Ministère attributaire : Citoyenneté

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [9 juin 2021](#)

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le [9 juin 2021](#)