



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Panne des numéros d'urgence

Question au Gouvernement n° 4115

Texte de la question

PANNE DES NUMÉROS D'URGENCE

M. le président. La parole est à Mme Cécile Untermaier.

Mme Cécile Untermaier. Avant de poser ma question, je voudrais (M. Christian Hutin continue de s'exclamer),...

M. le président. Veuillez laisser parler votre collègue, monsieur Hutin ! Que vous interrompiez les autres n'est déjà pas agréable, mais c'est franchement indélicat quand il s'agit d'une collègue de votre groupe.

Mme Cécile Untermaier. ...au nom du groupe Socialistes et apparentés (*Mêmes mouvements*),...

M. le président. Je vous en prie ! Mme Untermaier a la parole et elle seule. Tenez-vous convenablement !

M. le président. Vous avez la parole, madame Untermaier, si tant est que votre collègue vous laisse en placer une...

M. Christian Hutin. Monsieur le garde des sceaux m'a insulté ! Je dois répondre ! (*Exclamations sur divers bancs.*)

Mme Cécile Untermaier. ...je voudrais dénoncer, dis-je, l'agression dont a été victime le Président de la République : elle constitue une injure à notre démocratie et à nos institutions. (*Applaudissements sur tous les bancs.*)

Le 2 juin dernier, les services d'appel dédiés aux urgences ont été inaccessibles durant sept heures – des heures mortelles, interminables, aux conséquences tragiques que nous connaissons. Comment a-t-on pu confier à Orange la mission de remplir ce service public universel sans exiger un système de secours garantissant le fonctionnement, en cas de panne, d'un dispositif vital pour la population ? Mon intention, à travers cette question, est moins de pointer la réaction de l'État, dont je salue les acteurs, que d'insister sur la prévention.

Cette panne technique, inimaginable tant nous pensions que le fonctionnement du dispositif était garanti par l'existence d'un système de secours, a par ailleurs mis en lumière, de manière dramatique, la très grande fragilité de notre système d'accès aux soins : pas de médecins de proximité, pas de médecins de garde, personne sur le territoire pour prendre le relais de cette défaillance, qui est venue décupler l'inquiétude légitime des personnes vivant dans les déserts médicaux. Nous savons tous, ici, que les efforts des collectivités locales, prises quelquefois dans la surenchère, ne peuvent remplacer une vraie politique nationale de santé publique.

Ce qui vient de se passer est très grave. Au pire moment des tempêtes de 1999 ou de la tempête Xynthia de 2010, alors que la France était dévastée, le système de communication a toujours fonctionné. Nos concitoyens ne peuvent pas être à la merci d'un tel échec, qui jette par ailleurs un terrible doute sur l'ensemble des systèmes de sécurité de l'État. Alors, monsieur le Premier ministre, comment a-t-on pu en arriver là ? Quelles sont les procédures de vérification mises en œuvre ? À quel rythme et par qui sont-elles assurées ? Quels financements ont été prévus pour garantir la sécurité du dispositif ? Que dites-vous à nos concitoyens qui vivent déjà dans des déserts médicaux et qui constatent aujourd'hui qu'ils pourraient même être privés des soins d'urgence ?
(Applaudissements sur les bancs du groupe SOC.)

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

Mme Marlène Schiappa, *ministre déléguée chargée de la citoyenneté.* J'ai déjà répondu à la question que vous soulevez, madame Untermaier. Rappelons que, dès dix-neuf heures, le 2 juin, les numéros d'urgence ont été remplacés par des numéros à dix chiffres, lesquels ont permis aux Français, informés en temps réel de cette modification temporaire, de pouvoir joindre les services d'urgence. C'est sous la coordination des préfets, avec les équipes des opérateurs, que l'ensemble des services de l'État, main dans la main, ont été mobilisés pour assurer la continuité des services d'urgence. Je veux de nouveau saluer leur travail et redire que, grâce à eux, huit appels sur dix ont pu aboutir.

Malgré tout, et sous réserve des conclusions des enquêtes administratives et judiciaires, cinq décès potentiellement imputables à ce grave dysfonctionnement seraient, hélas, à déplorer. En notre nom à tous, permettez-moi d'avoir une pensée pour les familles des victimes.

Notre responsabilité est maintenant de tirer tous les enseignements de ces graves dysfonctionnements et de prendre toutes les mesures qui s'imposeront pour éviter qu'une telle situation ne se reproduise. Le Gouvernement, sous l'impulsion du Premier ministre, a décidé de lancer un audit formel de contrôle de la sécurité et de l'intégrité du réseau et des services d'Orange, afin de faire toute la lumière sur cet incident et de prendre les mesures nécessaires pour corriger les dysfonctionnements. En toute transparence, le Gouvernement rendra publiques les conclusions de cet audit, lequel lui sera remis dans un délai de deux mois. La société Orange doit également rendre des comptes et présentera le 11 juin les conclusions de son enquête interne. Elle est soumise à une obligation de résultat dans l'acheminement des appels d'urgence.

Données clés

Auteur : [Mme Cécile Untermaier](#)

Circonscription : Saône-et-Loire (4^e circonscription) - Socialistes et apparentés

Type de question : Question au Gouvernement

Numéro de la question : 4115

Rubrique : Sécurité des biens et des personnes

Ministère interrogé : Citoyenneté

Ministère attributaire : Citoyenneté

Date(s) clé(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](#)