



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Numéro d'urgence et plateforme unique de traitement des appels

Question écrite n° 12898

Texte de la question

M. Pieyre-Alexandre Anglade interroge M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur l'utilisation en France du 112, numéro européen d'urgence et sur la mise en place d'une plateforme commune de traitement des appels d'urgence. Au cœur du dispositif de premiers secours, les numéros d'urgence permettent à l'ensemble des acteurs de terrain, notamment les SDIS, de se mobiliser afin de permettre une intervention rapide auprès des citoyens en danger, le plus souvent dans des situations d'urgence absolue. À titre d'exemple, les pompiers reçoivent chaque année près de 20 millions d'appels. Suite aux appels, les sapeurs-pompiers interviennent, chaque jour, toutes les 7 secondes. Le traitement de l'alerte s'effectue en 2 minutes en moyenne et l'arrivée sur les lieux en 13 minutes. Ce volume démontre le travail remarquable des 450 centres de traitement des appels d'urgence, et ce, tout numéro confondu : 15, 17, 18, 112. Toutefois, ces différents numéros, qui correspondent chacun à des centres qui opèrent de manière cloisonnée, prêtent parfois à la confusion pour ceux qui sont dans l'urgence et peuvent s'avérer contreproductifs. Le 112, numéro européen d'urgence, a été mis en place il y a déjà dix-sept ans. Cette volonté de simplification des appels d'urgence est un sujet dont s'est saisie la Commission européenne dès 1991. Depuis, des dizaines de pays européens ont fait le choix du numéro unique : l'Espagne, le Portugal, le Luxembourg, les Pays-Bas, le Danemark, la Suède, la Finlande, les pays baltes. Ce numéro unique, le 112, représente une chance d'améliorer encore la réactivité et le délai de réponse des services de secours. C'est également la volonté du Président de la République, qui avait indiqué en octobre 2017 avoir demandé au ministère de l'intérieur un plan quinquennal de numérisation qui pourrait notamment aboutir à la mise en place d'une plateforme unique, qui pourrait prendre comme numéro unique le 112. Il souhaite l'interroger sur l'avancée du travail de réflexion du ministère de l'intérieur sur la numérisation des services de secours, et à la place qui sera accordée au 112 et à la plateforme unique de traitement des appels dans le plan quinquennal du ministère.

Texte de la réponse

Les services d'incendie et de secours (SIS) sont dotés de systèmes de gestion des alertes et de gestion opérationnelle destinés à la réception et au traitement des demandes de secours, afin d'engager leurs moyens, gérer leurs opérations et assurer le renseignement des autorités. Conçus indépendamment les uns des autres, de niveaux technologiques très inégaux, ces systèmes d'informations ne permettent que très partiellement des échanges entre les centres opérationnels des services d'incendie et de secours, encore moins avec les partenaires du secours comme les SAMU ou les forces de sécurité, pas plus que vers les organes de coordination opérationnelle et de pilotage national de la sécurité civile. Il ressort également d'une enquête menée auprès des services départementaux d'incendie et de secours (SDIS) en 2016 que les solutions fournies actuellement ne leur apportent pas pleinement satisfaction en raison de fragilités technologiques préoccupantes parfois constatées, d'une offre de services limitée et éloignée des usages numériques ainsi que de conditions économiques souvent défavorables. Les actuels fournisseurs de solutions ne sont manifestement pas parvenus à satisfaire tous les besoins d'évolution exprimés par de très nombreux SDIS dans un modèle de rentabilité qui soit également favorable aux intérêts publics. C'est dans ce contexte qu'a été lancé le projet NexSIS 18-112,

afin de fournir à l'ensemble de la chaîne de sécurité civile un système moderne et innovant garantissant une interopérabilité effective entre les centres opérationnels des SIS et des échanges facilités avec les autres acteurs opérationnels de la chaîne des secours. L'enjeu qui réunit tous les services de secours autour de NexSIS est de propulser la chaîne des secours à l'ère du numérique, de la mobilité et de l'interopérabilité. C'est pourquoi NexSIS est conçu comme une plateforme digitale des secours qui offrira un ensemble complet de services aux CTA-CODIS (centre de traitement de l'alerte – centre opérationnel départemental d'incendie et de secours) et à la population, pour faciliter l'accès aux secours, le traitement des appels d'urgence et la mobilisation des ressources qui permettent jour après jour de sauver des vies. Le déploiement de NexSIS est envisagé de manière progressive de 2021 à 2025, en cohérence avec les besoins des SIS, la fin des amortissements financiers des systèmes actuellement en service et de leurs obsolescences effectives. Une version prototype de NexSIS, attendue fin 2019-début 2020, sera déployée en phase de test dans le SDIS 77. Cette version évoluera courant 2020, afin d'intégrer toutes les fonctionnalités attendues en version initiale, et d'effectuer les tests de qualification. La version opérationnelle sera généralisée, fin 2020, pour l'ensemble des SDIS qui migreront vers NexSIS, dès l'année 2021. Les représentants des SIS sont pleinement impliqués dans la démarche de conception du projet depuis les prémices de l'étude de faisabilité en 2016. La spécification précise des premières versions de NexSIS est le fruit d'un travail poussé de co-ingénierie qui regroupe les forces vives fonctionnelles et techniques de près d'une trentaine de SDIS de toute la France, afin de prendre en compte les spécificités de chaque territoire. Les services offerts par NexSIS seront ainsi paramétrables aux besoins opérationnels de chaque département. La mutualisation permise par ce projet national ouvre également la voie à une forte réduction des coûts de développement et de maintenance des systèmes actuellement exploités par chaque SDIS. Sur le plan de la stratégie d'acquisition, le ministère de l'intérieur veillera à ce que le cadre de consultation des sociétés privées qui vont postuler à la réalisation, laisse la possibilité à chacun de faire valoir ses atouts au regard du besoin exprimé. Une étude approfondie des acteurs français et internationaux présents sur le marché a permis de révéler qu'aucun fournisseur de solution n'est en capacité de répondre à l'intégralité des exigences fonctionnelles produites dans le cadre des travaux de spécifications de NexSIS. La future agence du numérique de la sécurité civile, établissement public administratif à gouvernance partagée entre l'État et les SDIS, qui assurera la maîtrise d'ouvrage de NexSIS, ne vise pas à créer une situation de monopole mais reposera au contraire sur le tissu industriel pertinent pour construire la solution. Elle définira en outre les conditions et les outils (API, données) d'ouverture de NexSIS afin de permettre aux industriels de ce secteur de proposer, développer et diffuser à l'échelle internationale des produits et services innovants. S'agissant de l'établissement public administratif, après avoir reçu un avis favorable, une fois l'ensemble des consultations préliminaires terminées, le décret n° 2018-856 du 8 octobre 2018 portant création de l'Agence du numérique de la sécurité civile a été publié au Journal officiel. Enfin, pour faire suite à la déclaration du Président de la République du 6 octobre 2017, d'étudier la création des plates-formes uniques de réception des appels d'urgence et la mise en place du numéro unique d'appel d'urgence européen, une mission conjointe d'évaluation de l'inspection générale de l'administration et de l'inspection générale des affaires sociales a été diligentée le 5 janvier 2018 par les ministres de l'intérieur et de la santé. Les conclusions de cette mission conjointe, qui permettra au gouvernement de conduire les arbitrages dans le domaine des numéros d'urgence (112, 15, 17 et 18), sont attendues pour l'automne 2018.

Données clés

Auteur : [M. Pieyre-Alexandre Anglade](#)

Circonscription : Français établis hors de France (4^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 12898

Rubrique : Sécurité des biens et des personnes

Ministère interrogé : [Intérieur](#)

Ministère attributaire : [Intérieur](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [2 octobre 2018](#), page 8691

Réponse publiée au JO le : [30 octobre 2018](#), page 9733