



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Expérimentations du numéro d'urgence unique 112

Question écrite n° 26368

Texte de la question

Mme Caroline Janvier interroge M. le ministre de l'intérieur sur le projet d'expérimentation du numéro d'urgence unique que pourrait constituer le 112. Ce numéro d'appel est d'ores et déjà mis en place depuis la décision du Conseil de l'Union européenne, en 1991, de proposer le 112 comme numéro unique auquel l'ensemble des citoyens, résidents et touristes, peuvent faire appel en cas d'urgence à travers l'Union européenne. Aujourd'hui, le numéro 112 s'est même développé jusqu'à être imité hors Union européenne (Suisse, Russie, Turquie...). En France, les personnes sollicitant le 112 sont redirigées vers les centres d'appel des numéros d'urgence nationaux que constituent le 15, le 16 et le 18 accompagnés du 114, à l'écrit, pour les personnes en situation de handicap. Plusieurs expérimentations départementales ont été annoncées et certaines seront *a priori* lancées au cours de l'année 2020. Elle l'interroge donc afin de savoir où en sont ces expérimentations, si des conclusions se dessinent déjà dans le cas d'expérimentations avancées, et quelle est la position du Gouvernement au sujet de l'établissement du 112 comme numéro d'urgence unique.

Texte de la réponse

Le numéro d'appel d'urgence 112 est actif sur l'ensemble du territoire national et est renvoyé dans 80 % des cas vers les services départementaux d'incendie et de secours (SDIS) et dans 20 % vers les services d'aide médicale urgente (SAMU). Il cohabite avec une douzaine d'autres numéros d'urgence, ce qui représente une source de confusion pour les usagers et génère des difficultés importantes pour les services d'urgence. En cours de transposition, la directive européenne 2018/1972 réaffirme le rôle primordial et central qui doit être assigné au 112 au niveau européen. En réponse sur le territoire national, la création de plateformes communes de gestion des appels d'urgence apparaît comme une réponse nécessaire, comme l'a affirmé en priorité le Président de la République dans son discours du 6 octobre 2017. La modernisation du système permettra de répondre aux problématiques opérationnelles (maillage du territoire, gestion quotidienne et gestion de crise), techniques (prise en compte des nouvelles technologies de l'information et de la communication) et financières (recherche d'économies et de mutualisations) communs aux acteurs de la sécurité, de la santé et des secours. Elle contribuerait à la simplification nécessaire de l'action publique, tout en rapprochant notre organisation des standards européens et internationaux. 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, comme le 116 117 testé sur quelques territoires actuellement.

Données clés

Auteur : [Mme Caroline Janvier](#)

Circonscription : Loiret (2^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 26368

Rubrique : Sécurité des biens et des personnes

Ministère interrogé : [Intérieur](#)

Ministère attributaire : [Intérieur](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [4 février 2020](#), page 736

Réponse publiée au JO le : [8 septembre 2020](#), page 6100