



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Mise en place d'un numéro d'appel d'urgence unique : le 112

Question écrite n° 26597

Texte de la question

Mme Barbara Bessot Ballot attire l'attention de M. le ministre de l'intérieur sur la mise en place d'un numéro d'appel d'urgence unique, le 112. En octobre 2017, le Président de la République a exprimé la volonté de disposer en France d'un numéro d'appel d'urgence unique, le 112, afin d'offrir une réponse lisible, rapide et efficace aux situations de détresses et d'urgences rencontrées par les Français. Cette volonté était une réponse au besoin de mettre fin à une situation qui a conduit à la juxtaposition de treize numéros d'appels d'urgence (le 18, le 17, le 15, le 112, le 115), apparus successivement à la suite de la structuration des services chargés de délivrer une réponse opérationnelle, tels que les sapeurs-pompiers, la gendarmerie, la police, le SMUR et le SAMU social. Toutefois, les sapeurs-pompiers font face à un modèle fragilisé par la conjugaison de deux phénomènes, qui rendent aujourd'hui nécessaire la modernisation de ce numéro d'appel d'urgence unique : d'une part, les appels reçus au 15 et au 18 ne correspondent plus aux situations relevant de l'intervention des services receveurs. En parallèle, un nombre croissant d'appels reçus au 18 ne concerne pas une situation qui relève du secours d'urgence, mais plutôt d'une demande d'assistance ou de soins non programmés, et qui peine à trouver une réponse de la part des acteurs de santé, qui recourent alors aux sapeurs-pompiers, dès lors exposés à une explosion de leur sollicitation opérationnelle ; d'autre part, les centres opérationnels des acteurs de l'urgence sont disjoints dans 80 % des départements du pays : cela représente une coexistence d'environ 450 centres, jugée inefficace sur le plan opérationnel. La création d'un service d'accès aux soins (SAS) dans le cadre du « Pacte de refondation des urgences » a été perçue par les professionnels du secours et de la santé comme une réelle opportunité de créer un accès unifié aux demandes de soins non programmés et de mettre en place une organisation en deux numéros. Toutefois, les professionnels du secours et de la santé alertent sur la préconisation de la mission de préfiguration du SAS, relative à l'introduction d'un nouveau numéro d'appel, le 113, assorti d'un périmètre élargi aux situations d'urgence immédiate. Cette préconisation ne semble en effet pas répondre aux attentes des services opérationnels, et la mise en œuvre d'un numéro 113 consisterait à maintenir un modèle qui ne répond plus aux besoins des Français. Dans ce sens, il apparaît nécessaire de revoir l'articulation des numéros d'appels d'urgence, pour qu'elle soit à la fois lisible, réaliste et efficiente. Selon les professionnels du secours et de la santé, elle doit distinguer : d'une part, l'ensemble des situations d'urgence et qui appelle à l'intervention immédiate d'une réponse opérationnelle ; d'autre part, les demandes de soins non programmés. Par conséquent, la question autour du développement des plateformes interservices de réception des appels d'urgence, et dont le schéma organisationnel doit répondre aux exigences opérationnelles, est majeure. Alors que des arbitrages doivent avoir lieu en février 2020 sur le SAS et sur la création d'un numéro unique d'appel d'urgence, elle l'interroge sur les intentions du Gouvernement afin d'offrir à l'ensemble de la population la possibilité de distinguer la réponse à l'appel d'urgence et l'accès aux soins de premier recours.

Données clés

Auteur : [Mme Barbara Bessot Ballot](#)

Circonscription : Haute-Saône (1^{re} circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 26597

Rubrique : Sécurité des biens et des personnes

Ministère interrogé : [Intérieur](#)

Ministère attributaire : [Intérieur](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [11 février 2020](#), page 989

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