



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## Numéro unique d'urgence

Question écrite n° 27000

### Texte de la question

M. Jean-Pierre Vigier attire l'attention de M. le ministre des solidarités et de la santé au sujet de la mise en place d'un numéro unique d'urgence, le 112. Le 6 octobre 2017, le Président de la République a exprimé la volonté de disposer d'un numéro d'appel unique, le 112, permettant de répondre de manière rapide et efficace aux situations de détresse, très souvent variées, rencontrées par la population. En effet, la création d'un numéro universel viendrait mettre fin à treize numéros d'appels différents apparus successivement à mesure de la structuration des services chargés de délivrer une réponse opérationnelle comme les sapeurs-pompiers, la gendarmerie, la police, le SMUR et le SAMU social. Or le 112 reste très peu connu du grand public alors même que les appels reçus au 15 et 18 ne correspondent plus, majoritairement, à des situations relevant de l'intervention des services receveurs. À cela s'ajoute le nombre important de pompiers volontaires sollicités suite à des appels au 18 alors qu'il ne s'agit pas d'urgences vitales et que les personnes pourraient être prises en charge par d'autres services et ainsi permettre aux sapeurs-pompiers d'intervenir dans des cas d'urgence réelle. À cet effet, et comme le demandent les sapeurs-pompiers, l'Assemblée des départements de France et les syndicats de médecins généralistes, une nouvelle articulation des numéros d'appel d'urgence doit être mise en place. Elle doit distinguer d'une part l'ensemble des situations d'urgence appelant l'intervention immédiate d'une réponse opérationnelle, et d'autre part les demandes de soins non programmées afin de diminuer le temps d'attente des prises en charge et d'intervention. Il serait donc possible en composant le 112 d'obtenir, sans délai, une réponse à tous les « appels aux secours » qu'il s'agisse de l'intervention des sapeurs-pompiers ou des policiers. Quant aux demandes de soins non programmées ne relevant pas d'urgence immédiate l'ensemble des citoyens pourrait composer le numéro européen d'assistance médicale, mis en place en France en 2016, le 116 117. Pourtant le Gouvernement, dans sa volonté de créer un service d'accès aux soins unique, vient compliquer la mise en place de ce nouveau dispositif puisqu'un troisième numéro, le 113, souhaite être ajouté par la mission de préfiguration du SAS venant anéantir le travail mené consistant à simplifier l'identification du numéro d'urgence à contacter en cas de nécessité. Il appelle donc son attention sur l'ensemble des 13 numéros existants comme le 15, le 17, le 18 et le 115 qui suscitent chez les citoyens une confusion qui ne cesse de croître et qui par conséquent engorge les plateformes de prise charge des différents services d'urgence au détriment de situations d'urgence immédiate qui doivent être traitées le plus rapidement possible. Aussi, il lui demande pourquoi il ne peut pas statuer définitivement sur deux numéros dont l'un traiterait des services d'urgence nécessitant une intervention immédiate, le 112 et un second le 116 117 qui pourrait gérer l'ensemble des autres demandes ne relevant pas d'urgences immédiates.

### Texte de la réponse

Le pacte de refondation des urgences annoncé en septembre 2019, prévoit la mise en place d'un service d'accès aux soins (SAS) permettant, en fonction des besoins de chaque patient et de l'urgence de chaque situation, d'obtenir un conseil médical et paramédical, de prendre rendez-vous pour une consultation dans un bref délai avec un médecin généraliste, de procéder à une téléconsultation, d'être orienté vers un service d'urgence. Le SAS devrait intégrer également un outil en ligne identifiant les structures disponibles en proximité

pour répondre à la demande de soins rapide du patient. Le rapport de M. Thomas Mesnier et du professeur Pierre Carli préconise un déploiement progressif du SAS, par la mise en œuvre d'une plateforme numérique d'une part et d'un nouveau numéro unique santé, le 113, d'autre part. Dans le même temps, la mission de modernisation de l'accessibilité et de la réception des communications d'urgence pour la sécurité, la santé et les secours (MARCUS) a remis ses conclusions en décembre 2019 au ministère des solidarités et de la santé et au ministère de l'intérieur et propose deux scénarios pour l'évolution du traitement des appels d'urgence et des numéros d'urgence qui doivent faire l'objet de compléments d'analyse avant toute décision. Le Ségur de la santé qui s'est conclu le 21 juillet 2020, confirme dans sa mesure 26, la concrétisation du SAS dans ses deux volets numérique et organisationnel. Ainsi, il s'agit d'identifier des territoires pilotes, préfigurateurs du SAS qui devront être opérationnels à l'automne. Cette démarche associe la régulation médicale des urgentistes et celle des médecins de médecine générale pour les soins de ville non programmés. C'est un service fondé sur un partenariat étroit et équilibré entre les professionnels de santé libéraux et les professionnels de l'urgence hospitalière, qui constituent les deux composantes indispensables de ce service. Le SAS n'a cependant pas vocation à se substituer au lien direct qui existe entre le patient et son médecin ou avec une organisation collective des médecins de ville pour l'accès aux soins non programmés. Il ne s'agit pas à ce stade de définir un numéro unique. Une décision gouvernementale est attendue sur la question des numéros d'urgence. Elle tiendra compte des éléments mis en avant dans les rapports précités mais également du retour d'expérience sur les organisations mises en place pendant la période épidémique du Covid-19, où des initiatives fructueuses d'acteurs de terrain ont donné lieu dans de nombreux territoires à différentes formes d'organisation communes entre les SAMU-centres 15 et les médecins de ville.

## Données clés

**Auteur :** [M. Jean-Pierre Vigier](#)

**Circonscription :** Haute-Loire (2<sup>e</sup> circonscription) - Les Républicains

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 27000

**Rubrique :** Sécurité des biens et des personnes

**Ministère interrogé :** [Solidarités et santé](#)

**Ministère attributaire :** [Solidarités et santé](#)

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [25 février 2020](#), page 1406

**Réponse publiée au JO le :** [4 août 2020](#), page 5328