



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Simplification numéros d'appel d'urgence

Question écrite n° 27413

Texte de la question

M. Vincent Descoeur appelle l'attention de M. le ministre de l'intérieur sur la mise en place du numéro d'appel d'urgence unique, le 112, permettant d'offrir, à l'instar de ce qui est proposé dans d'autres pays européens, une réponse lisible, rapide et efficace aux situations de détresse rencontrées par la population. Aujourd'hui, la fédération nationale des sapeurs-pompiers alerte M. le député quant à la nécessité de moderniser et de simplifier le dispositif de sécurité car plusieurs difficultés persistent. Contrairement à d'autres États-membres de l'Union européenne, le 112 n'est pas mis en avant auprès du grand public et a longtemps été considéré en France comme étant subsidiaire, sinon anecdotique. Ainsi, les appels reçus du 15 et du 18 ne correspondent plus, majoritairement, à des situations relevant de l'intervention des services receveurs. En effet, seuls 2 % environ des appels reçus au 15 entraînent l'intervention d'une unité mobile hospitalière (SMUR). De ce fait, les performances du 15 sont loin d'atteindre les minima exigés pour la réponse aux situations d'urgence immédiate. Simultanément, un nombre croissant d'appels reçus au 18 ne concerne pas une situation relevant du secours d'urgence mais plutôt d'une demande d'assistance ou de soins non programmés qui peine à trouver une réponse de la part des acteurs de santé, générant un recours aux sapeurs-pompiers, volontaires à 80 %, au prix d'une explosion de leur sollicitation opérationnelle, d'une perte de sens des missions et de transferts de charges indues vers les collectivités territoriales. Par ailleurs, les centres opérationnels des acteurs de l'urgence (sapeurs-pompiers, gendarmerie, police et SAMU) demeurent, dans 80 % des départements, disjoints. Une nouvelle articulation des numéros d'appels d'urgence doit être mise en place ainsi que le demandent les sapeurs-pompiers, l'Assemblée des départements de France et les syndicats de médecins généralistes. Une distinction doit pouvoir être faite entre les situations d'urgence appelant l'intervention immédiate d'une réponse opérationnelle (numéro 112) et d'autre part les demandes de soins non programmés (numéros 116 et 117). En juin 2020, un numéro supplémentaire devrait faire son apparition, le 113, qui serait réservé aux urgences de santé tandis que le 112 resterait dédié aux questions de sécurité pour joindre la police, la gendarmerie et les pompiers. Les pompiers demandent, quant à eux, un numéro unique, le 112, afin d'éviter une nouvelle juxtaposition de numéros qui consisterait à maintenir *de facto* le modèle 15-18, qui ne répond plus aux besoins des usagers. Aussi, il souhaiterait connaître les intentions du Gouvernement en la matière.

Texte de la réponse

Alors que plusieurs pays européens ont profité, au début du siècle, de la mise en place du numéro unique européen 112 pour moderniser leur système de gestion des appels d'urgence, la France a conservé à ce jour plus de treize numéros d'urgence associés à des organisations et des fonctionnements hétérogènes. Cette situation ne va pas dans le sens d'une meilleure accessibilité des services publics et d'une allocation juste des moyens. La directive européenne 2018/1772 refondant le code européen des communications électroniques réaffirme que le 112 est le numéro commun européen pour joindre les services d'urgence. Actuellement, le 112, actif sur l'ensemble du territoire national, aboutit aux services d'incendie et de secours dans 80 % des cas (plateformes communes comprises) et dans 20 % au sein des service d'aide médicale urgente. Afin de répondre à cette problématique, le Président de la République a affiché dans son discours du 6 octobre 2017 comme

priorité la création de plateformes communes de gestion des appels d'urgence. Les acteurs de la sécurité, de la santé et des secours partagent des enjeux communs aux niveaux opérationnels (gestion du quotidien, maillage territorial, gestion de crise), technologiques et financiers (recherche d'économies et de mutualisations). Une modernisation du système permettra d'y répondre, avec une gouvernance plus claire, dans un souci d'efficacité du service rendu. 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 : [M. Vincent Descoeur](#)

Circonscription : Cantal (1^{re} circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 27413

Rubrique : Sécurité des biens et des personnes

Ministère interrogé : [Intérieur](#)

Ministère attributaire : [Intérieur](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [10 mars 2020](#), page 1829

Réponse publiée au JO le : [8 septembre 2020](#), page 6108