



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Généralisation du 112

Question écrite n° 27589

Texte de la question

M. Jean-Paul Dufrègne attire l'attention de M. le ministre de l'intérieur sur la généralisation d'un numéro d'appel d'urgence unique, le 112. En effet, en France, contrairement à certains pays européens, le 112 n'est pas mis en avant auprès du grand public. Aujourd'hui, la population française dispose de treize numéros d'appels d'urgence mis en service successivement lors de la structuration des services chargés d'intervenir sur des situations : sapeurs-pompiers, gendarmerie, police puis SMUR et SAMU social. Il en résulte un manque de lisibilité pour les concitoyens et nombre d'appels reçus au 15 ou au 18 ne relèvent pas d'une situation d'urgence immédiate. Partant de ce constat, le 6 octobre 2017, le Président de la République a exprimé la volonté de disposer en France d'un numéro d'appel unique, à savoir le 112. Dans le même sens, la fédération nationale des sapeurs-pompiers propose d'harmoniser le système en le ramenant à deux numéros : le 112 pour répondre sans délai à tous les appels d'urgence et le 116 117 pour traiter les demandes de soins non programmés ne relevant pas d'urgence immédiate. Il lui demande si le Gouvernement compte statuer rapidement sur la création d'un numéro d'appel d'urgence unique afin de favoriser une meilleure articulation des demandes et permettre à chaque acteur de recevoir les appels de son ressort pour le bon exercice de sa mission.

Texte de la réponse

Suite à la mise en place en l'an 2000 du numéro unique européen pour joindre les services d'urgence, le 112, de nombreux États européens ont réorganisé leur numéro d'appel comme l'Espagne, le Portugal, le Luxembourg, la Finlande ou la Suède, souvent pour n'en conserver qu'un seul. En France, le 112 a été ajouté aux douze numéros d'urgence existants. 80 % des appels du 112 sont dirigés vers les services départementaux d'incendie et de secours et les 20 % restants sont dirigés vers les services d'aide médicale urgente. Récemment, la directive européenne en cours de transposition 2018/1972 a réaffirmé le rôle du 112 comme numéro commun européen pour joindre les services d'urgence. Souhaitant simplifier le système actuel à l'instar de celui des États-Unis autour du 911, le Président de la République a affiché son volontarisme quant à la création de plateformes communes de gestion des appels d'urgence lors de son discours du 6 octobre 2017. Face aux enjeux auxquels sont confrontés le monde de l'urgence (les services de sécurité, de santé et de secours), une modernisation par la mise en place de plateformes communes apparaît nécessaire sur les plans de la gouvernance, du maillage du territoire, de l'opérationnel et de la bonne prise en compte des avancées technologiques. Cette démarche s'inscrit dans la volonté de simplifier l'accès aux services publics et d'une harmonisation des organisations au niveau européen. 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 les ministres de la solidarité et de la santé et de l'intérieur. La vocation du programme de modernisation de l'accessibilité et de la réception des communications d'urgence pour la sécurité, la santé et les secours (MARCUS) 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 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 par 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 métiers, particulièrement avec 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 œuvre du numéro unique 112 et déterminer les contours de sa mise en œuvre 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 efficace 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. Jean-Paul Dufrène](#)

Circonscription : Allier (1^{re} circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 27589

Rubrique : Sécurité des biens et des personnes

Ministère interrogé : [Intérieur](#)

Ministère attributaire : [Intérieur](#)

Date(s) clé(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 29 juin 2020

Question publiée au JO le : [17 mars 2020](#), page 2086

Réponse publiée au JO le : [22 septembre 2020](#), page 6497