



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## Améliorer la prise en charge des appels

Question écrite n° 30851

### Texte de la question

M. André Chassaigne interroge M. le ministre des solidarités et de la santé sur la nécessité de repenser l'organisation des numéros d'appel d'urgence afin de tirer les leçons de la crise sanitaire du covid-19 et d'améliorer la prise en charge des appels. Le Gouvernement avait désigné le 15 comme numéro unique d'appel pour toutes les personnes pouvant présenter des symptômes du covid-19. Or, la Fédération nationale des sapeurs-pompiers de France (FNSPF) a rappelé que, durant la crise, le 15 avait souvent été saturé, ce qui avait généré des temps d'attente insoutenables pour les patients en détresse souffrant du covid-19 ou d'autres pathologies. En effet, l'accessibilité du numéro unique est liée à la capacité du service d'effectuer avec polyvalence un tri initial mais cette capacité s'est avérée insuffisante à l'épreuve de la crise. C'est pourquoi la FNSPF propose que les appels d'urgences soient assurés par plusieurs numéros, comme le 112 pour toutes les urgences et le 116 117 pour le service d'accès aux soins, lequel a été réservé en 2009 par la Commission européenne pour l'accès au service médical de garde hors urgence. Elle affirme que ce numéro permettrait de replacer les professionnels de santé de ville dans le dispositif de santé, alors que le 15 orientait surtout vers l'hôpital, participant ainsi à la saturation des services d'urgence. Il semblerait que cette proposition soit soutenue par des élus en charge de la gouvernance des services départementaux d'incendie et de secours (SDIS) et par des syndicats de médecins généralistes. Elle n'est cependant pas partagée par d'autres organisations qui privilégient une meilleure coordination au sein d'une plateforme départementale. Il lui demande qu'un bilan soit réalisé sur les problèmes rencontrés par l'organisation actuelle des numéros d'appels d'urgence et que soient étudiées les diverses propositions des acteurs des services de secours ou d'accès aux soins.

### Données clés

**Auteur :** [M. André Chassaigne](#)

**Circonscription :** Puy-de-Dôme (5<sup>e</sup> circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 30851

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

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

**Ministère attributaire :** [Santé et prévention](#)

### Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [30 juin 2020](#), page 4549

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