



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Panne des numéros d'urgence

Question au Gouvernement n° 4098

Texte de la question

PANNE DES NUMÉROS D'URGENCE

M. le président. La parole est à M. Bruno Fuchs.

M. Bruno Fuchs. Je tiens tout d'abord - et je pense que l'ensemble de la représentation s'associera à moi - à condamner avec la plus grande fermeté la tentative d'agression dont a été victime le Président de la République. *(Applaudissements sur tous les bancs. - Plusieurs députés se lèvent.)*

Ma question s'adresse à M. Cédric O, secrétaire d'État chargé de la transition numérique et des communications électroniques. La semaine dernière, une panne géante a empêché, pendant plusieurs heures, les Français de joindre les services d'urgence de la police, des pompiers ou encore du SAMU. Je voudrais avant tout exprimer nos condoléances pour les victimes qui n'ont pu être secourues à temps et dire toute notre solidarité à leurs familles et à tous ceux qui ont été confrontés à un moment d'angoisse et de désespoir.

Je veux aussi saluer les services de l'État, qui ont réagi avec une très grande efficacité. La cellule interministérielle qui a vu le jour dès les premières heures a assurément permis de sauver des vies. Sur le terrain, j'ai pu observer dans ma circonscription, à Mulhouse, la même réactivité des services de la préfecture et des services d'urgence, qui ont très vite pris les mesures nécessaires pour surmonter la panne.

Mais notre responsabilité politique nous impose aujourd'hui de faire toute la lumière sur cette affaire, de prendre au plus vite toutes les décisions pour que, plus jamais, les Français ne vivent cela. En effet, en 2012 nous avons déjà vécu une situation identique et en 2015, après les attentats du 13 novembre, les services d'urgence s'étaient retrouvés saturés. Dès lors, pourquoi une telle panne se produit-elle encore aujourd'hui ? Qu'aurait dû faire le Gouvernement de l'époque, qui n'avait pas pris les bonnes décisions ?

Les différentes enquêtes diligentées questionneront les responsabilités de chacun, notamment de l'opérateur Orange. Pour ma part, je voudrais vous interroger sur le dispositif technique choisi. Dans tous les procédés industriels sensibles, des plans de continuité opérationnelle assurent un minimum de services lors des défaillances informatiques ou des cyberattaques. Paradoxalement, ici, alors que des vies sont en jeu, force est de constater que la continuité n'a pas fonctionné.

Le cahier des charges fixé par l'État à l'opérateur Orange est-il suffisamment clair et contraignant ? Doit-il être amélioré ? Quelles mesures comptez-vous prendre pour que les Français puissent disposer d'un service public des urgences totalement fiable ? Des vies humaines sont en jeu. *(Applaudissements sur les bancs du groupe Dem. - M. Christophe Castaner applaudit également.)*

M. le président. La parole est à M. le Premier ministre.

M. Jean Castex, Premier ministre. Même si elle s'adressait à M. Cédric O, je répondrai moi-même à votre question, compte tenu du préambule dont vous l'avez assortie - et je vous en remercie - à la suite de l'agression dont a été victime le Président de la République. Je souhaite indiquer à la représentation nationale - qui est, j'en suis sûr, tout à fait solidaire - que, à travers le chef de l'État, c'est tout simplement la démocratie qui est visée. *(Tous les députés se lèvent et applaudissent longuement.)*

La démocratie, vous en êtes l'illustration, c'est bien entendu le débat, le dialogue, la confrontation d'idées, l'expression de désaccords légitimes mais cela ne peut en aucun cas être la violence, l'agression verbale et encore moins physique. *(Applaudissements sur les bancs des groupes LaREM et Dem.)*

J'en appelle à un sursaut républicain.

Mme Caroline Fiat. Ah oui !

M. Jean Castex, Premier ministre. Nous sommes tous concernés.

Mme Caroline Fiat. Oui !

M. Jean Castex, Premier ministre. Il y va des fondements de notre démocratie.

J'en arrive à votre question. Vous avez tout à fait raison, ce qui s'est passé la semaine dernière est grave et a vraisemblablement eu des conséquences dramatiques – sous réserve des conclusions des enquêtes, y compris judiciaires, qui ont été diligentées. Je tiens donc avant tout, une nouvelle fois, à avoir une pensée pour les victimes de ce très grave incident, survenu, vous le savez, chez l'opérateur historique Orange, lequel a d'ailleurs reconnu sa responsabilité dans la commission des faits.

Je souhaite apporter devant la représentation nationale deux éléments de réponse très importants. Tout d'abord, je crois pouvoir dire que la réaction des services de l'État a été immédiate, parfaitement à la hauteur et assez exemplaire puisque, vous l'avez vu, nous avons créé partout en France, dans des délais record, ce que l'on appelle des numéros longs. Ainsi, en particulier dans les zones les plus densément peuplées, les pertes d'appel ont-elles pu être limitées au maximum grâce à la réactivité de l'ensemble des services des préfectures, des centres 15 ou encore des services des pompiers.

Tout le monde était sur le pont, nous avons aussitôt réuni une cellule de crise. Le ministre de l'intérieur, qui m'accompagnait dans mon déplacement officiel en Tunisie a immédiatement regagné la capitale pour animer cette cellule de crise. Assez rapidement, les choses ont pu rentrer dans l'ordre.

Vous avez parfaitement raison, il nous faut maintenant tirer toutes les conséquences de ce très grave dysfonctionnement. Indépendamment des procédures judiciaires, deux enquêtes ont été diligentées, à l'initiative l'une d'Orange, l'autre, évidemment, de l'État.

Je m'engage, premièrement, à faire, devant la représentation nationale, toute la transparence sur les conclusions de ces enquêtes, deuxièmement, à tirer l'ensemble des enseignements opérationnels que cette situation appellera incontestablement. *(Applaudissements sur les bancs du groupe LaREM et sur quelques bancs du groupe Dem.)*

Données clés

Auteur : [M. Bruno Fuchs](#)

Circonscription : Haut-Rhin (6^e circonscription) - Mouvement Démocrate (MoDem) et Démocrates apparentés

Type de question : Question au Gouvernement

Numéro de la question : 4098

Rubrique : Sécurité des biens et des personnes

Ministère interrogé : Premier ministre
Ministère attributaire : Premier ministre

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [9 juin 2021](#)

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le [9 juin 2021](#)