

15ème législature

Question N° : 21613	De M. Jean-Marc Zulesi (La République en Marche - Bouches-du-Rhône)	Question écrite
Ministère interrogé > Intérieur		Ministère attributaire > Intérieur
Rubrique > sécurité des biens et des personnes	Tête d'analyse > Mise en place d'un numéro unique d'appel aux secours d'urgence	Analyse > Mise en place d'un numéro unique d'appel aux secours d'urgence.
Question publiée au JO le : 16/07/2019 Réponse publiée au JO le : 08/09/2020 page : 6095 Date de changement d'attribution : 07/07/2020		

Texte de la question

M. Jean-Marc Zulesi attire l'attention de M. le ministre de l'intérieur sur la mise en place d'un numéro unique d'appel aux secours d'urgence. Le 6 octobre 2017, se tenait le discours de remerciements du Président de la République Emmanuel Macron « aux forces mobilisées contre les feux de forêt et les ouragans », l'occasion d'annoncer une grande réflexion sur les enjeux et moyens d'actions des sapeurs-pompiers français. Le Président a notamment soutenu l'idée d'unifier la réception des numéros d'urgence (15, 17, 18, 112), projet largement encouragé par les professionnels du métier. Ce numéro unique d'appel aux secours d'urgence serait géré à l'échelle départementale par des centres de traitement de l'appel unifiés, regroupant dans un même lieu l'ensemble des acteurs de la réponse (sapeurs-pompiers, service d'aide médicale urgente, police et gendarmerie). Cette initiative permettrait de coordonner les services et de répondre encore plus efficacement aux appels de la population. Aussi, il souhaiterait connaître les orientations du Gouvernement au sujet de la mise en place d'un numéro unique d'appel aux secours d'urgence suite aux annonces du Président de la République.

Texte de la réponse

Le 112, numéro commun européen pour accéder aux services d'urgence, est mis en œuvre sur l'ensemble du territoire national. Il renvoie dans 80 % des cas vers les services départementaux d'incendie et de secours et pour les 20 % autres vers les services d'aide médicale d'urgence. Le 11 décembre 2018, la directive européenne 2018/1972 en a réaffirmé le principe de manière claire. En France, il fait partie d'une liste de 13 numéros d'urgence, situation peu lisible pour l'utilisateur et génératrice de difficultés pour les services d'urgence. Le Président de la République a affiché comme priorité la modernisation du système lors de son discours du 6 octobre 2017. Pour simplifier et moderniser l'organisation actuelle, il apparaît nécessaire de mettre en place des plateformes communes de gestion des appels d'urgence. L'ensemble des acteurs s'accorde sur l'importance de cette réforme afin de définir de nouveaux modes de gestion opérationnelle (maillage du territoire, gestion quotidienne et gestion de crise), prendre en compte les évolutions technologiques (gestion du multicanal) et répondre aux impératifs financiers (recherche d'économies et de mutualisations). L'objectif est de simplifier l'accès à ce service public fondamental, tout en assurant une plus juste allocation des moyens. 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.