



15ème législature

Question N° : 22364	De Mme Béatrice Piron (La République en Marche - Yvelines)	Question écrite
Ministère interrogé > Intérieur		Ministère attributaire > Intérieur
Rubrique > sécurité des biens et des personnes	Tête d'analyse > Numéro unique d'urgence	Analyse > Numéro unique d'urgence.
Question publiée au JO le : 06/08/2019 Réponse publiée au JO le : 08/09/2020 page : 6095 Date de changement d'attribution : 07/07/2020		

Texte de la question

Mme Béatrice Piron attire l'attention de M. le ministre de l'intérieur sur l'opportunité de mettre en place un numéro unique d'appel en cas d'urgence et une plateforme commune de traitement de ces appels. Il existe actuellement plusieurs numéros de téléphone d'urgence et autant de plateformes de traitement : le 15 pour le SAMU, le 17 pour la police, le 18 pour les pompiers et le numéro européen d'urgence, le 112 qui existe depuis 1997. La coexistence de ces différents numéros d'urgence et de ces plateformes de traitement crée beaucoup de confusion pour celui qui donne l'alerte et peut nuire à l'efficacité de l'intervention car ces plateformes ne disposent pas des mêmes technologies ni de la même organisation malgré les efforts importants de coordination mis en œuvre par les professionnels de secours. En cas d'urgence, la phase d'alerte est primordiale puisque chaque seconde peut compter. La mise en place d'un numéro unique, qui pourrait être le 112, et d'une plateforme commune de traitement des appels permettrait donc un gain d'efficacité et de simplicité indispensable. Elle l'interroge donc sur les actions qu'il entend prendre pour instaurer ce numéro unique sur lequel le Président de la République s'est déclaré favorable et suite au rapport d'évaluation de la mise en œuvre du référentiel du secours d'urgence à personne et de l'aide médicale urgente établi par l'inspection générale de l'administration et l'inspection générale des affaires sociales en octobre 2018.

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.