



15ème législature

Question N° : 27410	De M. Damien Abad (Les Républicains - Ain)	Question écrite
Ministère interrogé > Intérieur		Ministère attributaire > Intérieur
Rubrique > sécurité des biens et des personnes	Tête d'analyse > Mise en place d'un numéro d'appel d'urgence unique	Analyse > Mise en place d'un numéro d'appel d'urgence unique.
Question publiée au JO le : 10/03/2020 Réponse publiée au JO le : 08/09/2020 page : 6105 Date de changement d'attribution : 07/07/2020 Date de renouvellement : 30/06/2020		

Texte de la question

M. Damien Abad attire l'attention de M. le ministre de l'intérieur sur la possibilité de réformer l'articulation des numéros d'appel d'urgence, afin de permettre une plus grande lisibilité et efficacité que dans le système actuel. La France compte en effet aujourd'hui treize numéros d'appel d'urgence (18, 17, 15, 112, 115...), un nombre bien plus important que dans les pays voisins. Par ailleurs, la majorité des appels reçus par le 15 et le 18 ne correspondent plus majoritairement à des situations relevant de l'urgence, mais plutôt d'une demande d'assistance ou de soins non programmée, qui peine à trouver une réponse de la part des acteurs de santé, générant un recours aux sapeurs-pompiers, qui sont dès lors exposés à une explosion de leur sollicitation opérationnelle. Cette situation fragilise le système de réception des appels et engendre des délais dans le traitement des véritables situations d'urgence. En ce sens, la fédération nationale des sapeurs-pompiers propose de remettre à plat le système actuel et de le limiter à deux numéros, l'un ayant pour objectif de répondre sans délai à toutes les situations d'urgences (le 112), et l'autre visant à traiter les demandes de soins non programmées (le 116 117). Cette proposition est conforme au souhait exprimé le 6 octobre 2017 par le Président de la République de disposer d'un numéro d'appel d'urgence unique qui permettrait d'offrir une réponse lisible, rapide et efficiente aux situations de détresse rencontrées par la population. Il souhaite donc savoir s'il compte réformer le système d'appel d'urgence actuel et s'il envisage dans un avenir proche la mise en place d'un numéro d'appel d'urgence unique.

Texte de la réponse

Lors de son discours du 6 octobre 2017, le Président de la République a affirmé que son quinquennat devait être l'occasion de mettre en place des plates-formes uniques de réception des appels d'urgence. Reconnaissant que la multiplication des numéros d'urgence était source de confusion et de perte d'efficacité, il souhaitait que soit réorganiser le système de gestion de celui des appels d'urgence en France, à l'image de celui des Etats-Unis, où il suffit de faire le 911. Le 112, numéro commun européen pour joindre les services d'urgence, est effectivement en service sur l'ensemble du territoire national, et son rôle a été réaffirmé par la directive européenne 2018/1972, en cours de transposition. Il aboutit dans 80 % des cas dans les services d'incendie et de secours et 20 % dans les services d'aide médicale d'urgence, tout en continuant à coexister avec une douzaine d'autres numéros d'urgence. La modernisation du système passe par la nécessaire création de plateformes communes de gestion des appels afin de répondre de manière appropriée aux enjeux de gouvernance, de maillage du territoire, opérationnels, techniques et technologiques, communs aux acteurs de la sécurité, de la santé et des secours. Cette réforme permettra de gagner

en lisibilité pour le citoyen, tout en allouant au mieux les moyens nécessaires. 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.