

Panne des numéros d'urgence: il faut réformer le système!

Il était environ 17h lorsque les premiers constats sont relevés dans de nombreux départements : les appels d'urgence vers le 15, 17, 18 et 112 sont injoignables. Bug ? Cyber attaque ?... si les causes de cette gigantesque panne restent à déterminer par les opérateurs, l'ensemble des services d'urgence (police-gendarmerie, service d'incendie et de secours, SAMU) s'est adaptée rapidement, sous la coordination de l'autorité préfectorale. Mais encore une fois, le système d'alerte est mis à rude épreuve.

Les numéros de substitution à 10 chiffres ont proliféré sur les comptes officiels des réseaux sociaux des préfetures, des services d'incendie et de secours, de la police, de la gendarmerie et du SAMU.

Rapidement les salles opérationnelles de réception des appels d'urgence ont pallié aux problèmes techniques des opérateurs, pour assurer la continuité des demandes de secours. Depuis la cellule interministérielle des crises installée place Beauvau, le cap est mis pour coordonner la diffusion de l'information envers le grand public. Avec plus de 18 millions d'appels reçus par les sapeurs-pompiers en France chaque année, et 1 intervention toutes les 6,5 secondes, cette panne a éprouvé le système d'alerte français. Cela montre une nouvelle fois le besoin de modernisation sur le plan infrastructurel comme organisationnel, en prenant en compte les nouveaux usages et outils informatiques : applications pour smartphones, réseaux sociaux, mais aussi objets connectés et mails doivent être pris en compte pour communiquer l'alerte.

Lorsque le réseau des appels d'urgence « tombe », l'ensemble des acteurs s'organise et se coordonne pour tenter d'imposer une clareté aux usagers, car chaque seconde compte.

Les centres d'appels (15-17-18) ont su cependant très rapidement s'organiser en mettant en commun leur ressource mais de manière parfois dégradée.

Cette difficulté démontre la nécessité d'une profonde réorganisation de la réception des appels d'urgence qui survient une semaine après l'adoption à l'Assemblée nationale de la proposition de loi Matras visant à moderniser notre modèle de sécurité civile. Proposition où figure une orientation qui reste à compléter pour permettre :

- Plus de lisibilité des numéros d'appels d'urgence : le 112 ;
- Plus d'efficacité en mettant l'ensemble des équipes « Bleu Blanc et Rouge » sur une même plateforme de réception départementale ;

- Plus de résilience en utilisant tous les moyens de communication (fixe, portables, réseaux sociaux...);
- Plus de redondance en mettant en place une plateforme par département pouvant être sécurisée de manière interdépartementale.

Au final, notre résilience passe par une rénovation majeure de notre système d'alerte et de communication que demandent les sapeurs-pompiers de France depuis longtemps, exprimée par le président de la République en 2017, et qui pourrait enfin voir le jour si le Parlement comprend qu'il faut dorénavant éviter de mettre l'urgent comme le non-urgent dans le même tuyau.

Oui au 112 pour l'urgence.

Oui à l'accompagnement et l'éducation de notre population à plus de résilience. Nos concitoyens ne sont pas moins ignorants que les citoyens européens et anglo-saxons.