



Montreuil, le 4 février 2025

Ministère de l'Intérieur
Monsieur Bruno RETAILLEAU
Ministre de l'Intérieur
Place Beauvau
75800 PARIS Cedex 08

N/Réf. : NP/SB/CLN
N°016_20250204

Objet : Problématique des pannes des lignes d'appel d'urgence

Monsieur le Ministre,

Nous souhaitons attirer votre attention sur la problématique des pannes des lignes d'appel d'urgence. Ces incidents ont révélé des lacunes dans notre système de communication d'urgence, avec des risques de perte de chances pour la population. Voici quelques faits marquants :

Le 9 décembre 2020, des difficultés ont été signalées pour joindre les services d'urgence, dont le 112, laissant de nombreuses personnes dans l'impossibilité de signaler des situations critiques, qu'il s'agisse de problèmes médicaux, d'incendies ou de violences.

Le 3 juin 2021, une panne nationale, suscitant une vraie inquiétude tant chez les appelants que chez les professionnels de l'alerte. Cette panne a fait l'objet d'un rapport interministériel. Selon l'opérateur chargé de l'acheminement, 11 800 appels (soit 11 % du total) n'avaient pas été acheminés pendant cette panne, entre 16 h 45 et minuit. Plusieurs décès, possiblement liés à cette panne, sont survenus durant cette période.

Plus récemment, le 13 mai 2022, le 17 janvier 2023, ou encore le 19 avril 2023, des pannes ont été constatées, entraînant la nécessité pour certains SDIS de mettre en place un numéro à 10 chiffres en remplacement.

Les conséquences de ces pannes sont alarmantes et inacceptables. Elles ont engendré un climat d'inquiétude au sein de la population, qui s'interroge sur la fiabilité des moyens pour prévenir les services d'urgence. Il est essentiel pour les citoyens de pouvoir compter sur une réponse rapide et efficace en cas d'urgence.

L'incapacité à joindre les services d'urgence peut avoir des conséquences fatales, retardant des interventions vitales mettant ainsi en danger des vies humaines.

Bien sûr, des problèmes techniques peuvent survenir, mais après la grande panne de 2021 et les préconisations, nous constatons que d'autres pannes ont eu lieu, plus localisées et moins longues.

Les grands projets de Sécurité Civile de communication et de gestion de l'appel ne semblent pas annuler les possibilités de dysfonctionnement de l'acheminement des appels d'urgence, aussi nous vous prions de bien vouloir nous informer des mesures prises pour renforcer la fiabilité des systèmes d'appel d'urgence.

Dans l'attente de votre réponse, veuillez recevoir, Monsieur le Ministre, nos salutations respectueuses.

Pour la fédération CGT des Services publics,
Natacha POMMET

Secrétaire générale