



► Le quotidien d'information des élus locaux

Édition du jeudi 3 juin 2021

SANTÉ PUBLIQUE

Bug des numéros d'urgence : le gouvernement dénonce une situation « inédite et inacceptable »

Lors d'une conférence de presse, ce matin, à 8 heures, le ministre de l'Intérieur, Gérald Darmanin, a fait un premier point sur la panne qui a rendu partiellement inaccessibles les numéros d'urgence, hier en fin de journée. En sommant Orange de donner des explications.

Par Franck Lemarc



Trois morts, au moins. C'est le bilan, probablement provisoire, de cette panne « inédite », selon les premières informations dont disposait le ministre de l'Intérieur ce matin. Dans le Morbihan et à La Réunion, trois victimes d'accidents cardiovasculaires ou vasculaires cérébraux n'ont pu joindre les services d'urgence à temps et sont décédés.

Numéros de contournement

© D.R.

Que s'est-il passé ? À partir de 16 h 45, hier, des « dysfonctionnements techniques graves » sont apparus sur tous les numéros d'urgence (15, 17, 18 et 112). Il n'y a pas eu d'interruption totale du service, précise le ministre de l'Intérieur, mais une « forte dégradation », obligeant les personnes en demande de secours de réitérer leurs appels « un très grand nombre de fois ». Gérald Darmanin a rappelé à quel point ces numéros d'urgence sont sollicités : le 18 (les pompiers) reçoit « 50 000 appels par jour » et le 15 (Samu) « 85 000 appels par jour ».

La réaction des services de l'État a été rapide : à « 18 h 47 », a précisé Gérald Darmanin, une cellule interministérielle de crise était mise en place, et dès 19 heures, quelque « 400 numéros de contournement » étaient diffusés. Dans 90 départements, les préfetures ont diffusé, en particulier par le biais des réseaux sociaux, des numéros à 10 chiffres permettant de joindre localement les services d'urgence. Ce matin, ces numéros de contournement restent valables, le ministre engageant les Français à « essayer » les numéros d'urgence, mais à se tourner vers les numéros de contournement si des dysfonctionnements subsistent.

Mise en demeure

Rentré d'urgence, dans la nuit, d'un voyage officiel en Tunisie, le locataire de la place Beauvau a réuni, tôt ce matin, les préfets, pour faire le point sur la situation. Le patron d'Orange, Stéphane Richard, a été convoqué ce matin à 9 heures pour s'expliquer sur cette panne, qui a conduit à une situation « grave, inacceptable » et « inédite ».

Le secrétaire d'État chargé du Numérique, Cédric O, a en effet rappelé que « tous les opérateurs de téléphonie ont une obligation de résultats dans l'acheminement des appels d'urgence ». L'État a donc, dès hier soir, « mis en demeure Orange de rétablir le service », avant de lui demander, ce matin, de présenter « une analyse des causes de l'incident ». Un audit externe va être immédiatement diligenté pour « faire la lumière » sur ces événements, et « toutes les mesures de correction nécessaires » seront prises, a assuré le secrétaire d'État. La seule chose clairement établie par l'opérateur, à cette heure, est que le problème n'est pas dû à une cyberattaque.

Système « sous-dimensionné » ?

Ce matin, le porte-parole de l'Association des médecins urgentistes, Christophe Prudhomme, a eu des mots très durs sur France info, estimant que cette panne était « prévisible ». « Depuis de nombreuses années, nous insistons sur le fait que (...) nos systèmes ne sont pas sécurisés », a dénoncé le médecin, qui a également dénoncé le sous-dimensionnement des installations : « En 2015, lors des attentats, les standards avaient été saturés. On nous avait promis des améliorations qui n'ont pas été mises en œuvre. Lors de la première vague de l'épidémie du coronavirus, en 2020, la ministre de la Santé de l'époque, Agnès Buzyn, a incité l'ensemble de la population à appeler le 15. (...) A 20 heures, elle passe au journal télévisé, à 22 heures, notre standard explose. » Pour Christophe Prudhomme, « l'État n'a pas pris ses responsabilités et n'a pas imposé à ces opérateurs des investissements pour assurer la sécurité des secours de la population. »

L'audit à venir – et peut-être, demain, une enquête parlementaire – dira si ces accusations sont fondées. Et les jours à venir permettront aussi de dresser un bilan réel de cette panne inédite. Malgré la réactivité, notable, des services de l'État, il y a hélas toutes les raisons de penser que l'incident aura, comme l'a dit ce matin Christophe Prudhomme, conduit à nombre non négligeable de « morts évitables ». Une affaire qui, à n'en pas douter, relancera le débat sur la gestion par le secteur privé de services aussi cruciaux que la gestion des appels d'urgence, qui posent au sens propre du terme des questions de vie ou de mort.

Suivez Maire info sur Twitter : [@Maireinfo2](https://twitter.com/Maireinfo2)