



Ministère de l'Intérieur
et de l'aménagement du territoire
Haut-fonctionnaire de défense
Direction de la défense et de la sécurité civiles
N° 1723

Ministère de la santé et des solidarités
Haut-fonctionnaire de défense
N° 203544440
Paris, le 21 AVR. 2006

Le Ministre d'Etat, ministre de l'Intérieur
et de l'aménagement du territoire

Le Ministre de la santé et des solidarités

Messieurs et Mesdames les Préfets de zone
Messieurs et Mesdames les Préfets de département
Messieurs les préfets de Police de Paris

Objet : Gestion des incidents dans l'acheminement des appels d'urgence

A la suite d'un incident informatique, sur-venu pendant le journée de dimanche 21 janvier, le système de téléphonie assuré par un des opérateurs a redirigé l'ensemble des appels d'urgence devant les territoires nationaux, et à destination des centres départementaux de réception « 15 », « 17 », « 18 » et « 112 », respectivement vers le S&M&I de Paris, la Préfecture de Police et l'Etat-Major de la Brigade des Vigiles-Propriété de Paris.

Ce mode de fonctionnement « déguisé », appliqué sans concertation et préparation préalable, constitue un dysfonctionnement majeur dans le traitement des appels d'urgence. C'est pourquoi tous les opérateurs de télécommunications ont été sensibilisés à ce problème.

Cet incident révèle en outre les difficultés techniques actuelles, inhérentes notamment à l'utilisation de procédé de télécommunication utilisant la voix sur internet (VoIP).

Il conduit à préciser ci-après les dispositions relatives à la gestion des incidents touchant l'acheminement des appels d'urgence.

Pour l'organisation des modalités de réception des appels d'urgence dans votre ressort de compétence, vous disposez du plan départemental d'acheminement de ces appels, élaboré en application des dispositions de la circulaire du Premier ministre du 26 avril 2000 (CJ) du 3 mai 2000). Ce plan doit également comporter les procédures prévues dans les différents cas de dysfonctionnement (pannes des réseaux, saturation des centres, appels provenant d'autres départements...).

S.B.L.S. 78

02 MAI 2006

ARRIVEE DPO

En outre, pour vous permettre de saisir les informations relatives à l'échec des appels d'urgence, y compris en mode « secours », chaque opérateur doit, conformément à l'article D. 98-8 du Code des Postes et des Communications électroniques (justifié par le décret 2005-882 du 28 juillet 2005), vous communiquer ses coordonnées, ainsi l'ouverture de service dans le département et à chacune de leurs modifications. Cette information doit vous donner la possibilité de contacter un opérateur dans le système de ré-accès défilé.

Dans l'attente d'autres dispositions à l'initiative du ministère de l'Industrie en charge des communications électroniques, le protocole de traitement d'un incident est le suivant :

1 - le centre de réception des appels d'urgence concerné (CTA, CBRA, CTR) ou Brigade, CIC) informe l'opérateur concerné en direct ou bien le centre d'abonnement en ligne, pour un premier diagnostic.

2 - il est tenu compte simultanément des difficultés rencontrées à la préfecture de département qui informe sans délai l'Etat-major de zone de défense (EMZ). Celui-ci, après le cas échéant une première analyse, adresse l'information au Centre Opérationnel de Gestion Interministérielle des Crises (COGIC).

Au plan national, le COGIC entre en relation avec le Commissariat aux Télécommunications de Défense (CTD) du ministère de l'Industrie en charge des communications électroniques qui procède le diagnostic et contacte le ou les opérateurs concernés (après que l'opérateur de secours cité au premier alinéa n'est pas nécessairement à l'origine du problème). Le COGIC transmet aux EMZ les informations qui lui sont communiquées en retour et en informe également les ministères (Hauts fonctionnaires de défense) impliqués le cas échéant par l'événement.

3 - en l'attente d'instructions de la préfecture, ou jusqu'à retour à la normale, le centre de réception des appels d'urgence prend les dispositions nécessaires pour continuer à traiter les appels qu'il reçoit, assurant si besoin leur transfert vers un centre de réception territorialement compétent.

4 - le service de rattachement du centre de réception des appels d'urgence concerné rend compte ultérieurement par la voie hiérarchique, de manière à ce qu'il existe une trace écrite de la relation de cet événement et des mesures prises.

Vous voudrez bien d'une part, être connus ces dispositions tant aux responsables des centres de réception des appels d'urgence qu'à leurs services de rattachement, et d'autre part, nous indiquer les difficultés rencontrées le cas échéant dans leur application afin de nous permettre d'en informer le ministère de l'Industrie et de prendre les mesures correctives nécessaires.

Pour le ministre et par délégation,
le directeur de la défense et de la sécurité civile,
haut fonctionnaire de défense



Christophe LAMBERT

Pour le ministre et par délégation,
le haut fonctionnaire de défense



Christophe LAMBERT