



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Mesures pour faire connaître le 0800 112 112 au grand public

Question orale n° 204

Texte de la question

M. Emmanuel Mandon appelle l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur le numéro unique, le 0800 112 112, qui, depuis le 1er octobre 2024, est utilisé par les services d'urgence (17, 18, 112 ou 197) pour rappeler les personnes ayant contacté les secours. Concrètement, ces rappels sont effectués par les centres d'appel afin d'obtenir des informations essentielles aux interventions. Or ce changement de numéro a des conséquences inattendues sur lesquelles le SDIS de son département de la Loire l'a alerté. Quand il s'affiche sur leur écran de téléphone, les personnes rappelées confondent le 0 800 112 112 avec du démarchage téléphonique et du hameçonnage. Cela a de graves conséquences sur le suivi et le traitement de l'alerte : impossibilité d'obtenir une précision d'adresse, d'adapter les moyens engagés, d'obtenir des informations nécessaires à la bonne conduite de l'intervention. Aussi, il lui demande quelles mesures il compte prendre pour faire connaître ce numéro et permettre d'identifier l'appel sur les portables.

Texte de la réponse

NUMÉRO D'APPEL DES SERVICES D'URGENCE

M. le président . La parole est à M. Emmanuel Mandon, pour exposer sa question, no 204, relative au numéro d'appel des services d'urgence.

M. Emmanuel Mandon . Ma question vous paraîtra peut-être anodine. Pourtant, si nous discutons avec nos concitoyens, nous nous rendons vite compte que le démarchage téléphonique, quand il ne s'agit pas de harcèlement, a pris une ampleur sans précédent, aux conséquences insoupçonnées, voire désastreuses. C'est d'ailleurs pourquoi nous avons adopté, jeudi dernier, la proposition de loi pour un démarchage téléphonique consenti et une protection renforcée des consommateurs contre les abus, texte qui, nous l'espérons, permettra de lutter contre ce phénomène.

Je souhaite aborder le sujet des numéros d'appel des services d'urgence – 17, 18, 112 ou 197 –, qui utilisent, depuis le 1er octobre 2024, un numéro unique, le 0 800 112 112 pour rappeler les personnes qui ont contacté les secours. Ce rappel, essentiel à l'obtention d'informations parfois vitales pour les interventions, est effectué depuis un centre d'appels. Malheureusement, les personnes rappelées, qui prennent cet appel pour de l'hameçonnage, n'y répondent pas.

Le service départemental d'incendie et de secours de mon département m'a alerté sur ce point, que d'aucuns pourraient prendre pour un détail mais qui a de lourdes conséquences sur le suivi et le traitement de l'alerte : impossibilité d'obtenir une précision d'adresse, d'adapter les moyens engagés, d'obtenir des informations nécessaires à la bonne conduite de l'intervention.

C'est pourquoi je me permets d'appeler votre attention sur cette question récurrente, posée par nos services de secours qui ont à cœur de mettre toutes les chances de leur côté afin de mener à bien leur mission essentielle de sauver des vies.

Dans ces conditions, comment comptez-vous sensibiliser davantage nos concitoyens ? Envisagez-vous une meilleure communication sur ce numéro unique, afin qu'il soit mieux identifié lors du rappel des services de secours ? Quelle réponse rapide et réactive proposerez-vous, en faisant par exemple appel à d'autres technologies, telles que la localisation ?

M. le président . La parole est à M. le ministre auprès du ministre d'État, ministre de l'intérieur.

M. François-Noël Buffet, *ministre auprès du ministre d'État, ministre de l'intérieur* . Je tiens à vous rassurer sur le caractère temporaire de cette situation, le ministère de l'intérieur étant à pied d'œuvre pour instaurer une solution plus simple, dont les tests sont attendus au second semestre 2025.

Il s'agit d'une question technique. Il a été demandé aux opérateurs de communication électronique de permettre la présentation du numéro court du service d'urgence en cas de rappel de l'utilisateur. Cette demande a été formulée par le commissariat aux communications électroniques de défense (CCED), au terme d'une consultation des différents acteurs concernés par les appels d'urgence.

En effet, en réponse aux obligations définies par la loi dite Naegelen – du nom de votre collègue député – visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux, les opérateurs de communications électroniques, sous l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (Arcep), ont activé la plateforme Mécanisme d'authentification des numéros le 1er octobre 2024. Cette technologie permet de vérifier l'authenticité des numéros de téléphone dans les communications et de réduire ainsi les risques de fraude et d'usurpation pour les usagers.

Les opérateurs de téléphonie devant assurer le strict respect du plan de numérotation établi par l'Arcep, il se trouve qu'ils ne peuvent plus acheminer des communications présentant des numéros non réglementaires, y compris lorsqu'il s'agit de communications émises par des services d'urgence. Or la plupart des numéros utilisés par ces services ne répondent pas, à ce jour, aux exigences de conformité, ce qui implique une impossibilité de rappeler les usagers.

C'est pourquoi il a été demandé de remédier à cette situation, ce qui prendra une année environ, compte tenu des contraintes techniques qui se posent pour les opérateurs de téléphonie. Néanmoins, les travaux ont bien avancé : des tests sont programmés au cours du deuxième trimestre 2025, soit très prochainement.

Dans l'attente de ce déploiement, les opérateurs de téléphonie ont proposé une solution alternative et temporaire, acceptée par le CCED, qui repose sur la présentation pour tous les centres d'appels d'urgence d'un numéro unique, le 0 800 112 112. Considérant le caractère temporaire de ce dispositif et souhaitant éviter toute confusion avec une potentielle mise en service d'un nouveau numéro d'urgence, la délégation à l'information et à la communication du ministère a souhaité réaliser une communication spécifique sur ce point. Celle-ci s'est traduite par la création d'un kit de communication dédié, dont l'ensemble des productions a été décliné sur tous les outils de communication du ministère. Ces matériaux de communication ont également été transmis aux services de communication de la gendarmerie et de la police nationale, de la sécurité civile et auprès des préfetures, pour qu'ils soient déclinés au niveau départemental sur leurs propres outils. Ils ont également été repris sur le site service-public.fr.

Voilà la réponse la plus précise que je pouvais vous faire. Les choses devraient avancer au cours du deuxième trimestre.

M. le président . La parole est à M. Emmanuel Mandon.

M. Emmanuel Mandon . Je suis très sensible à ces précisions. Elles montrent la complexité de ce petit dossier, qui a pourtant toute son importance. Je sais que le gouvernement et vous-même êtes attentifs aux questions de sécurité publique et de secours aux personnes – nous en avons bien besoin. D'ailleurs, les derniers événements, notamment climatiques, survenus dans l'ensemble du territoire, montrent combien l'efficacité des services de secours est importante. Je vous remercie de votre réponse et espère que les choses rentreront dans l'ordre.

Données clés

Auteur : [M. Emmanuel Mandon](#)

Circonscription : Loire (3^e circonscription) - Les Démocrates

Type de question : Question orale

Numéro de la question : 204

Rubrique : Sécurité des biens et des personnes

Ministère interrogé : Intérieur

Ministère attributaire : Intérieur

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [4 mars 2025](#)

Réponse publiée le : 12 mars 2025, page 2016

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue au Journal officiel du [4 mars 2025](#)