

Numéros d'urgence : l'état gouvernemental se resserre sur Orange

Peut-on considérer que la situation est rétablie après l'[incident](#) qui a secoué les numéros d'urgence ? Du côté d'Orange, on maintient que les choses étaient rentrées dans l'ordre hier midi. Le Gouvernement n'a pas la même vision des événements. Il a attendu ce matin pour déclarer le retour à la normale. Notamment par la voie de Jean Castex. Le Premier ministre sortait d'une nouvelle cellule de crise suivie d'une visite à la caserne des pompiers de Champerret (Paris).

Si la situation est revenue à la normale, toute la lumière devra être faite sur les dysfonctionnements inacceptables qui ont impacté les numéros d'urgence et tout devra être mis en œuvre pour qu'ils ne se reproduisent plus. pic.twitter.com/b68Z33UwCi

— Jean Castex (@JeanCASTEX) [June 4, 2021](#)

Pour ce qui est des causes du problème, l'opérateur explique ne pas être encore remonté à la racine. Son état-major a néanmoins communiqué quelques informations. En première ligne, le P.-D.G. Stéphane Richard, qui s'est exprimé notamment au 13 heures de TF1. Puis la directrice générale Fabienne Dulac, qui a ensuite apporté des [précisions](#) par voie de presse.

La piste d'une attaque externe est officiellement exclue. Tout comme celle d'une opération de maintenance qui aurait mal tourné. On nous parle désormais d'une défaillance logicielle (une « commande qui a été mal interprétée ») sur un équipement critique. En l'occurrence, une plateforme d'interconnexion destinée à acheminer les appels, en particulier vers les numéros d'urgence. Elle se répartit sur six sites redondants : deux à Paris comme à Lyon, un à Reims et un à Aubervilliers (Seine-Saint-Denis). Redondance pour le coup réduite à néant.

Une enquête judiciaire

C'est désormais l'heure des enquêtes. Orange en a [amorcé](#) une, confiée à l'inspection générale du groupe. La direction attend les conclusions sous une semaine.

Le Gouvernement a quant à lui diligenté un audit. Il entend impliquer l'Intérieur, l'Économie, l'Arcep et l'ANSSI.

Le bilan de cette nuit confirme que la situation est maintenant sous contrôle. Afin d'identifier les causes de cet incident et d'en tirer tous les enseignements pour l'avenir, j'ai demandé une enquête interne approfondie dont j'attends les conclusions sous sept jours

— Stéphane Richard (@srichard) [June 4, 2021](#)

Des enquêtes, il y en a aussi en régions, au sujet de décès potentiellement liés à l'incident.

Parmi eux, un enfant de 28 mois [mort](#) d'un arrêt respiratoire à son domicile de Chavagnes-en-Paillers (Vendée). Jeudi matin, sa mère a tenté, pendant une heure environ, de composer le 15. Elle a fini par utiliser un numéro de substitution trouvé sur les réseaux sociaux. Le décès de son fils a été constaté vers 9 h 25, une heure après la prise de contact avec les secours. L'Agence régionale de santé (Pays de la Loire) a diligenté une enquête administrative.

En Bretagne, il y a aussi une enquête judiciaire, ouverte par le parquet de Vannes (Morbihan). Sujet : un homme de 63 ans décédé d'un arrêt cardiaque mercredi soir dans un centre hospitalier de la ville. Son épouse l'y avait conduit après avoir échoué à joindre le 15 à quatre reprises, puis le 112.

Numéros d'urgence : un précédent en Belgique

À La Réunion, il y avait suspicion sur deux AVC. Après enquête, la préfecture [s'intéresse](#) encore à l'un de deux cas.

Sur la liste pourrait s'ajouter la mort, dans les Bouches-du-Rhône, d'une femme de 54 ans atteinte de diabète et d'hypertension.

Un précédent était survenu en début d'année en Belgique, sur le réseau Proximus. Il y a deux ans, c'était aux Pays-Bas, avec l'opérateur KLM.

L'épisode relance le débat sur la rénovation du système d'alerte. La Fédération nationale des sapeurs-pompiers y appelle, en particulier à travers l'unification des numéros d'alerte autour du 112. La Fédération des hôpitaux de France suggère quant à elle un doublet 112 (police-secours) – 113 (urgences médicales).

[#Panne](#) | « Nous devons réformer et structurer notre demande de secours. Il faut que nos systèmes s'adaptent, le 112 est une première réponse, c'est la nécessité de faire travailler les uns et les autres ensemble ! » [@AllioneFNSPF](#)

Le podcast complet <https://t.co/NqwpuMh0ow> pic.twitter.com/z60hqXrSvz

— Pompiers de France (@PompiersFR) [June 3, 2021](#)

L'Assemblée nationale a adopté, la semaine passée en première lecture, une [proposition de loi](#) qui aborde cette question. Trois pistes : fusionner le 15, le 17 et le 18 ; faire de même mais uniquement pour le 15 et le 18 ; ou associer le 15 et les médecins de garde.

Illustration principale © brefoto – CC BY-NC-ND 2.0