

# Urgences : les raisons techniques de la panique téléphonique

Qu'est-ce qui a semé la pagaille sur les numéros d'urgence ? Vingt-quatre heures après le début de l'incident, on a vu circuler à peu près toutes les hypothèses. Entre autres, une cyberattaque. Ou encore une opération de maintenance qui aurait mal tourné\*.

Il s'agit en fait d'une **défaillance logicielle**, selon Orange. L'opérateur historique est le principal intéressé dans cette affaire. C'est vers son réseau que convergent tous les appels vers des numéros d'urgence. En particulier le 15 (Samu), le 17 (police, gendarmerie) et le 18 (sapeurs-pompiers). Qui reçoivent, à eux trois, 150 000 appels par jour, à en croire Gérald Darmanin.

Le ministre de l'Intérieur a précipité son retour de Tunis pour participer, ce matin, à une réunion de crise. Et entendre, à cette occasion, Stéphane Richard, P.-D.G. d'Orange.

*J'ai rencontré ce matin [@GDarmanin](#) et [@cedric\\_o](#) afin de faire le point sur l'incident affectant les appels vers les numéros d'urgence. La situation est maintenant stabilisée.*

*Le Groupe [@orange](#) présente ses plus vives excuses à celles et ceux qui ont été touchés ces dernières heures*

— Stéphane Richard ([@srichard](#)) [June 3, 2021](#)

## Des ponts coupés

Au sortir de cette réunion, l'opérateur a émis un bref [communiqué](#). Il y a fait état d'une situation « en très nette amélioration depuis minuit ».

Du côté du Gouvernement, on a organisé une conférence de presse. Cédric O, secrétaire d'État au numérique, y a rappelé que l'incident avait démarré mercredi vers 16 h 45.

□ Un incident technique sur les réseaux [#Orange](#) a causé de nombreux dysfonctionnements sur les numéros d'[#urgence](#) (15, 17, 18, 112)

□□ Des perturbations se poursuivent

Toutes nos précisions □ <https://t.co/jlgiv1twYB>

Retrouvez les n° d'urgence alternatifs □ <https://t.co/R1ZPrXhSsj> [pic.twitter.com/GHU6Lr3eyY](https://pic.twitter.com/GHU6Lr3eyY)

— Ministère Économie, Finances, Relance ([@Economie\\_Gouv](#)) [June 3, 2021](#)

Il aura fallu environ deux heures pour mettre en place des numéros de substitution. En l'occurrence, plusieurs lignes directes (fixes et mobiles) par département.

Particularité de ces lignes : elles sont toutes en [VoIP](#). Ce qui permet de contourner la défaillance logicielle en question. Cette dernière [réside](#) effectivement dans des **serveurs d'appels** destinés à faire la liaison entre différentes technologies ; à commencer par l'analogique (RTC) et le numérique

(IP).

Fabienne Dulac a [fourni](#) quelques détails sur ces serveurs d'appels. Issus d'un fournisseur européen, ils sont au nombre de six, **répartis sur quatre sites** : Paris (2), Lyon (2), Reims et Aubervilliers (Seine-Saint-Denis). La DGA d'Orange a aussi donné un chiffre : au plus fort de la crise, 20 % des appels n'était pas activés. Auparavant, Olivier Véran, le ministre de la Santé, avait évoqué « jusqu'à 30 % d'échecs » dans certains départements.

## Enquête administrative après décès

Aux dernières nouvelles, les numéros de substitution sont maintenus jusqu'à vendredi matin. La raison : des difficultés persistent, d'après les retours en régions. Les consignes initiales du gouvernement restent d'actualité. Parmi elles, ne pas hésiter à réitérer plusieurs fois les appels vers les numéros courts.

□ *Un incident technique sur les réseaux [#Orange](#) a causé de nombreux dysfonctionnements sur les numéros d'[#urgence](#) (15, 17, 18, 112)*

□□ *Des perturbations se poursuivent*

Toutes nos précisions □ <https://t.co/jlgiv1twYB>

Retrouvez les n° d'urgence alternatifs □ <https://t.co/R1ZPrXhSsj> [pic.twitter.com/GHU6Lr3eyY](https://t.co/GHU6Lr3eyY)

— Ministère Économie, Finances, Relance (@Economie\_Gouv) [June 3, 2021](#)

Pour le moment, le Gouvernement [attribue](#) un décès à l'incident. Celui d'un homme de 63 ans mort d'un AVC à l'hôpital de Vannes (Morbihan). Son épouse l'y avait conduit après avoir échoué à joindre les urgences. Sur place, le parquet a ouvert une enquête administrative.

Deux autres morts par AVC, survenues à La Réunion, sont également dans le viseur.

## Urgences : où l'on reparle du numéro unique

La Fédération nationale des sapeurs-pompiers réitère quant à elle son invitation à faire du 112 le numéro unique pour les urgences.

[#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](https://t.co/z60hqXrSvz)

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

En toile de fond, deux éléments. D'une part, une récente [tribune](#) de représentants des services des urgences et de responsables politiques, appelant à cette unification pour « distinguer clairement l'urgent du non-urgent ». De l'autre, une [proposition de loi](#) que l'Assemblée nationale a adoptée la

semaine passée en première lecture. Trois pistes sont étudiées dans son cadre : 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.

*L'Assemblée Nationale a adopté à l'unanimité ma proposition de loi.*

*Je salue la mobilisation de l'ensemble de mes collègues au bénéfice de l'intérêt général et la ferme volonté d'offrir à notre pays un système de secours et de soins adapté, mieux coordonné et plus performant.*

[pic.twitter.com/ljcltskgiR](https://pic.twitter.com/ljcltskgiR)

— MATRAS Fabien 🇫🇷 (@famatras) [May 27, 2021](#)

\* L'hypothèse de l'opération de maintenance s'était portée sur une plate-forme technique dans la région de Lille. Orange, pour sa part, avec un temps supposé le dysfonctionnement d'une passerelle dans un centre des Hauts-de-France.

Illustration principale © ljo57 – Fotolia