

Les numéros d'urgence de la police, du Samu et des pompiers en panne

Le 15, utilisé pour appeler le SAMU, le 18, pour appeler les pompiers, le 17, pour la police, ou le 112, le numéro d'urgence utilisé dans l'ensemble de l'Union européenne, sont notamment concernés.

Par Steve Tenré, Elsa Bembaron et AFP agence

Publié hier à 19:35,

Mis à jour hier à 23:08



Le 15, le 17, le 18 et le 112 sont concernés. *jonives / stock.adobe.com*

L'ensemble du territoire, avec des régions plus touchées que d'autres, est concerné par un «*dysfonctionnement*» des numéros d'urgence, a appris *Le Figaro* auprès du ministère de l'Intérieur ce mercredi 2 juin.

Le 15, utilisé pour appeler le SAMU, le 18, pour appeler les pompiers, le 17, pour la police, ou le 112, le numéro d'urgence utilisé dans l'ensemble de l'Union européenne, sont notamment concernés. Ce «*dysfonctionnement*» est lié à l'opérateur Orange. L'entreprise a identifié un incident technique sur l'un de ses routeurs et s'attelle actuellement à sa résolution.

Des numéros alternatifs provisoires

Cette panne affecte les numéros de téléphone fixe sur toute la France, particulièrement ceux des services d'urgence, selon l'opérateur. Orange recommande en cas d'urgence de renouveler les appels jusqu'à obtention de la communication. Sur TF1 ce mercredi soir, le ministre de la Santé Olivier Véran a pointé du doigt un *«problème de maintenance organisé par Orange, qui aurait provoqué une baisse jusqu'à 30% des appels»*.

«Sous l'autorité du premier ministre, la cellule interministérielle de crise a été activée au sein du ministère de l'Intérieur, et partout en France où la situation l'exigeait, les centres opérationnels départementaux, sous l'autorité des préfets, ont été ouverts», a indiqué le ministère de l'Intérieur dans un communiqué. *«Les équipes d'Orange sont pleinement mobilisées, pour rétablir les services dans les meilleurs délais. Orange s'excuse pour la gêne occasionnée»*, a indiqué l'opérateur dans un communiqué.

«L'ensemble des services d'urgence qui étaient impactés ont mis en place des numéros alternatifs à dix chiffres afin de pouvoir continuer à traiter les appels, et ont communiqué ces informations à la population via notamment les réseaux sociaux et les médias locaux», a communiqué le ministère de l'Intérieur avant d'ajouter: *«Les autorités invitent celles et ceux ayant des difficultés à joindre un service d'urgence à réitérer leur appel, changer de téléphone ou utiliser les numéros alternatifs»*.

La Direction Générale de la Sécurité Civile et de la Gestion des Crises française a publié sur son compte Twitter tous les numéros alternatifs provisoires mis en place le temps de la panne. *«Ne surchargez pas les lignes, n'appellez qu'en cas d'urgence»*, a également enjoint la Sécurité civile.

Bouygues Telecom également touché

Bouygues Telecom a également indiqué que *«suite à un incident technique chez un autre opérateur, vous pouvez rencontrer des difficultés pour joindre des numéros de lignes fixes»*. *«Nous travaillons ensemble, avec les autorités, pour que le service soit de nouveau rapidement accessible»*, a tweeté Altice, la maison-mère de SFR.

«Il devait être autour de 18h00 et tous les Samu ont commencé à alerter de problèmes dans les centres d'appels. Les gens ne parvenaient pas à accéder au service, des appels n'arrivaient pas, d'autres se coupaient en pleine conversation...», a expliqué à l'AFP François Braun, président du syndicat Samu-Urgences de France et médecin urgentiste. *«Très vite, on a fait un petit tour de France et on a constaté que presque tous les départements étaient touchés»*, ajoute-t-il. François Braun explique que traditionnellement *«il y a un pic d'appels le soir vers 19h»*. *«On ne sait pas quelles conséquences cette panne aura, c'est encore trop tôt pour le dire»*. Le Samu reçoit un appel toutes les secondes au niveau national.

En Meurthe-et-Moselle, *«les services d'urgence ont mis en place de nouvelles lignes. En cas de difficultés à joindre ces numéros d'urgence, il convient de renouveler l'appel à partir d'un autre opérateur et/ou à partir d'une ligne fixe»*, a indiqué la préfecture. En Nouvelle-Aquitaine, comme

dans de nombreuses autres régions, tous les départements sont touchés par la panne. Certaines préfectures, comme celles de Dordogne et Creuse, conseillent de se rendre dans des permanences: casernes, gendarmerie, commissariat, centres hospitaliers.

À VOIR AUSSI - Covid-19, Parcoursup, précarité étudiante: les numéros verts sont-ils bidon ?