

**MINISTÈRE DES SOLIDARITÉS ET DE LA SANTÉ
DIRECTION GÉNÉRALE DE LA SANTÉ
CENTRE DE CRISE SANITAIRE**

DATE : 16/08/2021

REFERENCE : MINSANTE N°108

OBJET : PANNE ORANGE DU 2 JUIN 2021 ET PLAN D' ACTIONS DE MODIFICATION DES NUMEROS NOIRS DES SAMU INSCRITS AU PDAAU ET DE COLLECTE DES NUMEROS DE SECOURS DES SAMU

☒ **Pour action**

☒ **Pour information**

Mesdames, Messieurs,

Ce message fait suite au MINSANTE 2021-88 et vient vous apporter des précisions sur la mise en œuvre des actions demandées concernant la divulgation des numéros noirs et la mise en place de numéros de secours dans les SAMU.

1. Plan d'actions relatif à la divulgation des numéros noirs

Le MINSANTE 2021-88 comporte en pièce jointe un fichier compilant les numéros noirs publiés sur les sites Internet du ministère des solidarités et de la santé et du ministère de l'intérieur pendant la panne du 2 juin dernier.

Les actions mentionnées ci-dessous ne concernent que les SAMU pour lesquels des numéros noirs ont été rendus publics.

- **Identification de tous les numéros noirs divulgués**

Il vous appartient, en lien avec chaque SAMU concerné, de nous signaler au plus tôt d'autres numéros noirs divulgués sur initiative locale. Si aucun autre numéro noir n'a été divulgué, nous vous proposons de nous le faire savoir également.

Vos contacts sont julie.sombie@sante.gouv.fr et marielle.gonzalez-gomez@sante.gouv.fr.

Ces informations permettront de compléter le fichier contenant la liste de tous les numéros noirs divulgués, tout PSAP confondu. Cette liste a été transmise fin juillet aux préfectures en charge du pilotage des modifications du PDAAU (plan départemental d'acheminement des appels d'urgence).

- **Changement des numéros noirs divulgués**

Tous les numéros noirs rendus publics doivent être changés. Il est demandé à chaque SAMU concerné de se rapprocher de son opérateur de télécommunications pour disposer de nouveaux numéros noirs. **Dans la mesure du possible, il est demandé aux SAMU concernés de mettre en place de nouveaux numéros SDA (Sélection Directe à l'Arrivée) pour les numéros noirs à changer.** Cette préconisation vise à renforcer la sécurisation de ces futurs numéros (qui ne seraient plus compris dans la tranche des anciens numéros noirs divulgués). Cette préconisation reste toutefois soumise à l'appréciation locale en termes de faisabilité, la priorité devant être donnée au changement rapide des numéros noirs divulgués.

- **Modification du PDAAU**

Dès que les SAMU concernés disposeront des nouveaux numéros noirs, ils devront se rapprocher le plus rapidement possible du service de la préfecture en charge de la gestion des PDAAU.

La préfecture pilotera les changements en lien avec chaque PSAP concerné dans son département.

2. Plan d'actions relatif à la création de numéros de secours

Les actions mentionnées ci-dessous concernent **tous les SAMU**.

Le MINSANTE 2021-88 signale le besoin de créer des numéros de secours dans les SAMU afin de sécuriser davantage le système d'acheminement des appels d'urgence et de se prémunir de la survenue d'une panne affectant localement ou sur le plan national l'acheminement des appels d'urgence sur le numéro court. Pour rappel, ces numéros de secours seraient utilisés en cas de panne ou perturbation affectant l'acheminement vers les numéros courts (ou en cas d'attaque en déni de service sur les actuels numéros noirs divulgués). **Ces numéros de secours pourraient être diffusés auprès du public. Ils permettraient de continuer à réceptionner les appels d'urgence pendant la période de perturbation sans exposer les numéros noirs inscrits dans le PDAAU qui doivent rester confidentiels.** Ces numéros de secours doivent donc bénéficier des capacités techniques usuelles pour réceptionner les appels d'urgence (mise en file d'attente, etc.). **Pour ces numéros de secours, il est également proposé, dans la mesure du possible, de demander aux SAMU de mettre en place de nouveaux numéros SDA (Sélection Directe à l'Arrivée).** Cette préconisation reste toutefois soumise à l'appréciation locale en termes de faisabilité, la priorité devant être donnée à la création rapide des numéros de secours. **La mise en place de cette action n'implique pas d'action auprès de la préfecture.**

3. Collecte et accès aux numéros de secours et autres canaux de communication des SAMU

Ces actions concernent **tous les SAMU et toutes les ARS**.

- Identification des numéros à collecter

La collecte des numéros des SAMU concerne dans un premier temps :

- **Les nouveaux numéros de secours**, communicables au grand public en cas d'inaccessibilité du numéro PDAAU ou du numéro court ;
- **Les numéros de téléphones portables activables ou veillés en salle de régulation**, communicables au grand public si besoin, en cas d'indisponibilité du numéro PDAAU, du numéro court ou du numéro de secours (selon le type de panne).

Cette liste de « canaux de communication des SAMU » pourra être complétée. Une concertation sous la forme d'une réunion d'échange avec quelques représentants des acteurs concernés (ARS, SAMU, CORRUSS) sera organisée par la DGOS d'ici quelques semaines pour compléter la liste des informations utiles à collecter et à partager.

- Accessibilité aux numéros collectés

Les numéros de secours doivent être partagés aux autres SAMU, aux ARS (service de gestion de crise) et au CORRUSS. Pour ce faire, nous nous appuyons sur **l'espace collaboratif Office365 du programme SI SAMU** déjà utilisé par les SAMU, les ARS et le CORRUSS dans le cadre de la crise sanitaire actuelle pour les EVASAN.

- Collecte des numéros des SAMU

Pour les SAMU, un formulaire de recueil des numéros à collecter est disponible. Voici l'URL et le QRCode :

URL : <https://forms.office.com/r/fm0eqX2e76>

QRCode :

Il est possible de flasher le QRCode avec vos smartphones et de saisir directement.



- Accès au fichier des numéros collectés

Pour les ARS, les SAMU et le CORRUSS, le fichier contenant la liste des numéros collectés est accessible à l'adresse suivante : <https://esantisasamu.sharepoint.com/sites/collecte/Documents%20partages/Collecte>

L'accès à ce fichier est restreint et nominatif.

Tous les SAMU semblent à ce jour disposer d'un accès à cet espace.

Pour les ARS qui ne disposent pas encore d'un accès, vous pouvez transmettre la liste des personnes à habilitier (nom, prénom, service, email) à l'adresse suivante : support.collaboratif@esante.si-samu.fr.

Nous vous remercions pour votre engagement.

Katia Julienne

Directrice Générale de l'Offre de Soins

Signé

Pr. Jérôme Salomon

Directeur Général de la Santé

Signé

DIFFUSION RESTREINTE