

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

DATE : 06/07/2021

REFERENCE : MINSANTE N°2021-88

OBJET : PANNE ORANGE SURVENUE LE 2 JUIN 2021 ET IMPACT DE LA DIFFUSION DES NUMÉROS LONGS ALTERNATIFS PENDANT LA CRISE

☒ **Pour action**

☒ **Pour information**

Mesdames, Messieurs,

La panne survenue sur l'acheminement des appels aux numéros courts d'urgence 15, 17, 18, 112 et 196 a fortement impacté l'accès aux centres d'appels d'urgences. Pour faire face à cette difficulté, des numéros longs alternatifs ont été publiés sur les sites gouvernementaux (ministère des Solidarités et de la Santé et ministère de l'Intérieur) et sur les réseaux sociaux (ex : comptes Twitter des préfectures) afin de permettre une diffusion rapide et large de moyens alternatifs de contact des centres de secours et d'urgence auprès du public pendant cette panne.

Parmi ces numéros, des numéros confidentiels dits « noirs » également appelés numéros longs du PDAAU (Plan Départemental d'Acheminement des Appels d'Urgence) avec un accès direct au SAMU centre 15 et des numéros professionnels (également appelés numéros contact) ont été divulgués.

La divulgation des numéros « noirs » présente un risque en termes d'attaques malveillantes pouvant entraîner une saturation du système de réception des appels et donc un déni de service.

Le commissariat aux communications électroniques de défense (CCED) du ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance, en lien avec l'agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI), a informé les ministères de tutelle des centres de régulation des appels d'urgence des dispositions à prendre pour remédier à cette situation. Sur le plan national, le CCED envisage de demander aux opérateurs de communication électroniques le blocage de l'acheminement des appels en provenance de l'international vers les numéros noirs divulgués.

Nous vous remercions de bien vouloir transmettre aux SAMU Centre 15 les dispositions précisées ci-après concernant les actions à mener au plan local.

Plan d'actions

Numéros concernés :

Vous trouverez dans le fichier Excel en annexe la liste des **numéros noirs rendus publics** par le ministère des Solidarités et de la santé et par le ministère de l'Intérieur. Ces numéros noirs (ou numéros traduits par le PDAAU) figurent **en rouge** dans le fichier joint. Les numéros noirs présents dans cette liste sont concernés par le plan d'actions ci-après. Si un numéro noir de votre SAMU non présent dans cette liste a été divulgué sur initiative locale, vous êtes également concernés par le plan d'actions relatif à la divulgation des numéros noirs. Dans ce cas, nous vous remercions de bien vouloir nous en informer, en vous adressant aux personnes contacts en charge de ce sujet à la DGOS (julie.sombie@sante.gouv.fr et marielle.gonzalez-gomez@sante.gouv.fr).

Vous trouverez également en annexe la liste des **numéros professionnels rendus publics**. Ces numéros professionnels figurent **en orange** dans le fichier joint. Un plan d'actions approprié à la divulgation des numéros professionnels est décrit ci-après.

Enfin, le fichier en annexe mentionne une liste de **numéros divulgués**, figurant **en vert**, et qui ne semblent pas présenter de sensibilité particulière. Il vous appartient toutefois d'en apprécier la sensibilité et de procéder au changement de ces numéros le cas échéant.

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

Les numéros noirs divulgués doivent être modifiés. Dès à présent, nous vous invitons à identifier de nouveaux numéros à cette fin : ces numéros peuvent être d'ores et déjà disponibles au niveau de votre établissement, à défaut il vous revient d'en faire la demande à votre opérateur dans les plus brefs délais. Les opérateurs de communications électroniques (OBS, SFR, Bouygues Télécom et Free) ont été informés par le CCED de la priorisation des traitements des demandes des PSAP.

La **préfecture** sera en charge de collecter les nouveaux numéros noirs afin de modifier le PDAAU.

Une fois les numéros de remplacement des numéros noirs divulgués disponibles, nous vous demandons de vous mettre en relation avec le service de la préfecture en charge de la gestion du PDAAU le plus rapidement possible.

La préfecture vous précisera la marche à suivre quant à la bascule des appels au numéro court des anciens numéros noirs vers les nouveaux numéros noirs.

2/ Plan d'actions relatif à la divulgation des numéros professionnels :

Selon l'architecture de votre système de téléphonie et l'organisation retenue, il peut exister un risque lié à la divulgation des numéros professionnels. **Il vous appartient de diagnostiquer** si une attaque malveillante sur ces numéros professionnels divulgués peut avoir une répercussion sur la réception des appels d'urgence par le SAMU et sur le fonctionnement du service.

Dans l'hypothèse où votre diagnostic vous conduirait à procéder au changement des numéros professionnels divulgués, nous vous demandons d'identifier de nouveaux numéros professionnels. Ces numéros peuvent être d'ores et déjà disponibles au niveau de votre établissement, à défaut il vous revient d'en faire la demande à votre opérateur de télécommunications.

Les numéros professionnels étant également identifiés dans le PDAAU, la préfecture sera en charge de collecter les nouveaux numéros professionnels afin de mettre à jour le PDAAU. Toutefois, le CCED souhaite temporiser les changements des numéros professionnels au quatrième trimestre 2021 et laisser la priorité de gestion sur le changement des numéros noirs, plus sensibles.

Nous vous invitons à préparer ces opérations de changement sur les numéros professionnels mais à **solliciter la préfecture pour ce changement uniquement à partir du mois de novembre 2021.**

3/ Création de numéros de secours

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, **nous vous demandons de prévoir un ou plusieurs numéros de secours** : ces numéros peuvent être d'ores et déjà disponibles au niveau de votre établissement, à défaut il vous revient d'en faire la demande à votre opérateur de télécommunications dans les plus brefs délais.

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). Ils 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.

Nous vous demandons la mise en place opérationnelle de ces numéros de secours le plus rapidement possible. La mise en place de cette action n'implique pas d'action auprès de la préfecture.

Nous vous remercions pour votre engagement.

Katia Julienne
Directrice Générale de l'Offre de Soins

Pr. Jérôme Salomon
Directeur Général de la Santé

Signé

Signé