

PICHON, Pascal (ARS-BFC/BFC/DSP)

De: ARS-BFC-ALERTE
Envoyé: lundi 12 décembre 2022 17:59
À: ARS-BFC-DEFENSE
Cc: ARS-BFC-DCPT-DIRECTION; ARS-BFC-DIRECTION-GENERALE; ARS-BFC-DSP-DIRECTION; ARS-BFC-PEPS; BARBA-VASSEUR, Marie (ARS-BFC/BFC/DSP); COIPIET, Jean-Jacques (ARS-BFC/BFC/DG); FRIBOURG, Geneviève (ARS-BFC/BFC/DSP); JACOTOT, Didier (ARS-BFC/BFC/DCPT); MORIN, Alain (ARS-BFC/BFC/DSP); NARCY, Jérôme (ARS-BFC/BFC/DCPT); SI ABDALLAH, Mohamed (ARS-BFC/BFC/DG)
Objet: 22-12-12 : [DGS/DGOS] MINSANTE n°2021-108 REPLY : Diffusion des guides de gestion des incidents télécom pour les ARS et les SAMU
Pièces jointes: guide de gestion des incidents telecom-ARS.pdf; guide de gestion des incidents telecom - CTAU.pdf; MINSANTE-2021_108 - Guides gestion incident Télécom.pdf

Bonne réception

Cordialement



Léo WOLFF

Point Focal de réception des Alertes
Département veille et sécurité sanitaire
Tél : 0809 404 900
Fax : 03 81 65 58 65
Mail : ars-bfc-alerte@ars.sante.fr

De : ALERTE <alerte@sante.gouv.fr>

Envoyé : lundi 12 décembre 2022 17:54

Objet : [DGS/DGOS] MINSANTE n°2021-108 REPLY : Diffusion des guides de gestion des incidents télécom pour les ARS et les SAMU

Bonjour,

Nous vous prions de bien vouloir trouver ci-dessous le MINSANTE n°2021-108 REPLY relatif aux diffusion des guides de gestion des incidents télécom pour les ARS et les SAMU centre-15 et constitution d'un annuaire national pour les numéros de secours, pro, satellite et adresses de messagerie opérationnelle et administrative.

Pour information – Pour action

Mesdames et Messieurs les directeurs des agences régionales de santé,

Nous vous proposons les éléments suivants dans la continuité des travaux initiés après la panne nationale des numéros d'urgence en juin 2021 et dans la continuité du MINSANTE 2021-108 du 16/08/2021.

En effet, après la panne de l'opérateur Orange en juin 2021, des travaux interministériels, sous l'égide du Commissariat aux communications électroniques de défense (CCED), ont conduit à la rédaction de guides de gestion des incidents Télécom, à destination des ARS et des Samu Centre-15. Ces guides ont également été déclinés pour les services compétents des services d'incendie et de secours, de la police nationale et de la gendarmerie nationale, ainsi que les centres de crise afférents.

Ces guides décrivent les procédures de remontées d'alerte et de signalement des pannes télécom. Ils ont ainsi vocation à structurer la chaîne d'alerte en cas d'incident télécom. Ils pourront également être utilisés dans le cadre des potentiels délestages en particulier lors des phases de post-coupure électrique pour déclarer des difficultés à la reprise des télécommunications.

Il est demandé aux ARS d'assurer la diffusion du guide à destination des centres de traitement des appels d'urgence (CTAU) auprès des Samu Centre-15 et de prendre connaissance du guide destiné aux ARS.

En complément des éléments transmis dans les différents guides, **il est rappelé que le numéro à contacter chez l'opérateur Orange en cas de dysfonctionnements ou de pannes affectant la réception des appels d'urgence dans les Samu Centre-15 est le numéro suivant : 08 00 87 43 68 (0800URGENT).** Ce numéro avait déjà été transmis par l'opérateur Orange à tous ses clients concernés par la réception des appels d'urgence au cours du premier semestre 2022.

Pour rappel, nous nous permettons de vous retranscrire en fin de document le MINSANTE 2021-108 ; le présent MINSANTE précise la suite des actions à mettre en place.

1/ Actions mises en place et à poursuivre par les Samu Centre-15 après la panne Orange de juin 2021

- Usage des numéros noirs

Pendant la gestion de crise du 2 et 3 juin 2021, les numéros noirs de cinquante-cinq Samu Centre-15 ont été divulgués. Ces numéros noirs étant confidentiels, ils ont dû être changés par les Samu. Les plans départementaux d'acheminement des appels d'urgence (PDAAU) consolidés par les préfectures ont également été modifiés. Ces travaux sont à présent achevés.

Nous rappelons que **les numéros noirs (numéros longs) intégrés dans les PDAAU, traduisent les numéros courts du « 15 », « 116117 » ou « 112 » et sont confidentiels.** Ils ne doivent pas être communiqués.

Pour fournir des numéros longs permettant de contacter les Samu Centre-15 au public en cas de panne affectant les numéros courts, des numéros de secours ont été mis en place ou sont sur le point d'être mis en place dans l'ensemble des Samu centre-15.

- Rappel sur la création des numéros de secours des Samu Centre-15

Plus de 80 Samu Centre-15 ont mis en place les numéros de secours. **L'objectif est de disposer de numéros de secours dans tous les Samu Centre-15.**

Ces numéros de secours peuvent être diffusés auprès du public en cas de besoin. Selon les circonstances, ils permettraient de continuer à réceptionner les appels d'urgence pendant une période de perturbation locale ou nationale affectant la réception des appels d'urgence sur les numéros courts sans exposer les numéros noirs inscrits dans le PDAAU qui doivent rester confidentiels.

La collecte des numéros de secours des Samu concerne :

- **Les numéros de secours** (lignes fixes), à **systématiser dans tous les Samu,**
- **Les numéros de téléphones portables activables ou veillés en salle de régulation,** communicables au grand public en cas de besoin, à **l'appréciation de chaque Samu pour la mise en place.**
- Rappel sur la mise en place des numéros pro

En complément, il a été demandé aux Samu Centres-15 de mettre en place un ou des numéros pro. **Ces numéros sont réservés pour l'usage des professionnels** (appels entre Samu par exemple pour les transferts secondaires ; appels de professionnels de santé pour être hors des flux "grand public"). **Pour ce type d'échanges, l'utilisation des numéros pro doit se substituer à celle des numéros noirs.**

- Inventaire des numéros satellites

Un inventaire **des numéros satellites** est en cours. Il est demandé aux Samu de les renseigner dans l'annuaire national.

- Inventaire des adresses de messagerie administratives et opérationnelles des Samu Centre-15

Enfin, il est demandé d'inventorier deux types d'adresses de messagerie :

- **Une adresse électronique opérationnelle**, dont les messages sont lus en 24/24 - 7/7 par la régulation médicale (médecins urgentistes, médecins libéraux), utilisables entre Samu selon les besoins, et plus particulièrement, dans un contexte de gestion de crise,
- **L'adresse électronique du secrétariat du Samu**, pour identifier un contact générique pour toute communication de nature administrative et non urgente.

2/ Annuaire national pour les numéros de secours (fixes et mobiles), les numéros pro, les numéros satellites et les adresses de messagerie opérationnelle et administrative

Un annuaire national des numéros de **secours** (fixes et portables), des numéros **pro** et des numéros **satellites** est constitué. Cet annuaire est partagé auprès des Samu, des ARS (service de gestion de crise) et du CORRUSS. Il s'appuie sur **l'espace collaboratif Office365 du programme SI SAMU**.

Pour le compléter, les Samu sont invités à utiliser le formulaire de recueil des informations accessible selon les indications ci-après : (URL ou QRCode) :

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



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

Il est possible d'accéder à l'annuaire national en suivant le lien ci-après :

<https://esantesisamu.sharepoint.com/sites/collecte/Documents%20partages/Collecte>

L'accès à l'annuaire est restreint et nominatif.

Tous les Samu disposent d'un accès à cet espace. Pour les ARS et les Samu qui ne disposeraient pas encore d'un accès, vous pouvez transmettre la liste des personnes à habiliter (nom, prénom, service, adresse électronique) à l'adresse suivante : support.collaboratif@esante.si-samu.fr.

3/ Information sur le changement intervenant dans l'attribution des numéros de téléphone fixe

L'ARCEP (autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse) informe **de la dé-géographisation des numéros de téléphone fixe à compter du 1^{er} janvier 2023, pour le changement ou la création de lignes téléphoniques**. Par exemple, un abonné disposant d'un numéro de téléphone fixe en 01.XX.XX.XX pourra conserver son numéro de téléphone lors d'un déménagement à Lyon.

Les Samu Centre-15 pourront constater la réception d'appels d'urgence avec des numéros qui n'appartiennent pas à la zone géographique du découpage historique des préfixes des numéros de téléphone fixes, sans pour cela qu'il s'agisse d'une erreur de localisation de l'appel ou d'une erreur de distribution de l'appel.

Nous vous remercions de la mise en place des mesures décrites et de la diffusion auprès des Samu Centre-15. Les personnes en charge de ces sujets à la DGOS se tiennent à votre disposition pour toute question (julie.sombie@sante.gouv.fr et marielle.gonzalez-gomez@sante.gouv.fr).

Marie Daudé
Directrice Générale de l'Offre de Soins

Dr. Grégory Emery
Directeur Général adjoint de la Santé

Signé

Signé

MINSANTE 2021-108 diffusé le 16/08/2021

Mesdames, Messieurs,

Ce message fait suite au MINSANTE 2021-88 et vient vous apporter des précisions sur la mise en oeuvre 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 préfetures 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://esantesisamu.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

Pr. Jérôme Salomon

Nous vous en souhaitons bonne réception,

Bien cordialement,

CORRUSS

Centre Opérationnel de Régulation et de Réponse aux Urgences Sanitaires et Sociales

Ministère de la Santé et de la Prévention

14, Avenue Duquesne, 75007 Paris

Tél : 01 40 56 99 99

www.solidarites-sante.gouv.fr



**MINISTÈRE
DE LA SANTÉ
ET DE LA PRÉVENTION**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Direction générale
de la santé

Nos ministères agissent pour un développement durable.

Préservez l'environnement : n'imprimons que si nécessaire !