



# DGS-URGENT

DATE : 03/06/2021

REFERENCE : DGS-URGENT N°2021\_57

TITRE : REPLY PANNE NATIONALE SUR LES NUMEROS D'URGENCE 15, 18, 17 ET 112

## Professionnels ciblés

Tous les professionnels

Professionnels ciblés (cf. liste ci-dessous)

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Chirurgien-dentiste       | <input type="checkbox"/> Audioprothésiste             | <input type="checkbox"/> Podo-Orthésiste                   |
| <input type="checkbox"/> Ergothérapeute            | <input type="checkbox"/> Autre professionnel de santé | <input type="checkbox"/> Sage-femme                        |
| <input type="checkbox"/> Manipulateur ERM          | <input type="checkbox"/> Orthopédiste-Orthésiste      | <input type="checkbox"/> Diététicien                       |
| <input type="checkbox"/> Médecin-autre spécialiste | <input type="checkbox"/> Pédiacre-Podologue           | <input type="checkbox"/> Pharmacien                        |
| <input type="checkbox"/> Infirmier                 | <input type="checkbox"/> Opticien-Lunetier            | <input type="checkbox"/> Psychomotricien                   |
| <input type="checkbox"/> Masseur Kinésithérapeute  | <input type="checkbox"/> Orthoptiste                  | <input type="checkbox"/> Orthoprothésiste                  |
| <input type="checkbox"/> Médecin généraliste       | <input type="checkbox"/> Orthophoniste                | <input type="checkbox"/> Technicien de laboratoire médical |

## Zone géographique

National

Territorial

## LE REPLY COMPLETE LA VERSION TRANSMISE LE 02/06/2021 A 23h30

Mesdames, Messieurs,

L'incident relatif à la panne des numéros d'urgence 15, 18, 17 et 112 est toujours en cours. Pour l'heure, l'incident persiste sur plusieurs territoires.

Selon l'opérateur Orange, la panne a été identifiée. Il s'agirait d'une intervention de routine sur logiciels ayant pu impacter plusieurs bases de données. A ce stade, des actions correctives sont toujours en cours.

Au regard de la situation, la conduite à tenir reste inchangée. Les solutions mises en place doivent perdurer jusqu'à demain matin minimum.

Le site du ministère chargé de la santé met à jour régulièrement les informations et les listes de numéros de secours pour garantir l'accès aux soins d'urgence de la population. Les éléments de communications qui peuvent être apportés sont toujours les suivants :

**La panne qui affecte actuellement de façon aléatoire les numéros d'urgence 15 (SAMU), 18 (Pompiers), 17 (Forces de l'ordre) et 112 (toutes urgences) n'est pas encore résolue.**

Si votre appel d'urgence au numéro 15 n'aboutit pas, **renouvelez votre appel autant de fois que nécessaire pour que la communication aboutisse, si possible depuis un poste mobile.**

Ne saturez pas les lignes en n'appelant que pour des urgences établies.

Si nécessaire, appelez le numéro direct du SAMU de votre département. La liste est disponible sur le site du MSS au lien suivant, régulièrement actualisée : <https://solidarites-sante.gouv.fr/actualites/actualites-du-ministere/article/alerte-une-panne-affecte-actuellement-de-facon-aleatoire-les-numeros-d-urgence>

Nous vous remercions de nouveau pour votre engagement.

\*\*\*\*\*

## LE REPLY COMPLETE LA VERSION TRANSMISE LE 02/06/2021 A 20h15

Mesdames, Messieurs,

**La panne nationale sur les numéros d'urgence 15, 18, 17 et 112 n'est pas résolue.** L'incident technique a été identifié et des actions correctives sont actuellement en cours de mise en place.

Pour rappel, cette panne se situe à la réception de l'appel et est aléatoire.

**Les appels depuis un portable ont plus de chance d'aboutir.** Aussi, si les difficultés à joindre les numéros d'urgence persistent, les éléments d'information suivants doivent être communiqués :

*La panne qui affecte actuellement de façon aléatoire les numéros d'urgence 15 (SAMU), 18 (Pompiers), 17 (Forces de l'ordre) et 112 (toutes urgences) n'est pas encore résolue.*

*Si votre appel d'urgence au numéro 15 n'aboutit pas, **renouvelez votre appel autant de fois que nécessaire pour que la communication aboutisse**, si possible **depuis un poste mobile**.*

*Ne saturez pas les lignes en n'appelant que pour des urgences établies.*

*Si nécessaire, appelez le numéro direct du SAMU de votre département. La liste est disponible sur le site du MSS au lien suivant, et est **régulièrement actualisée** :*

*<https://solidarites-sante.gouv.fr/actualites/actualites-du-ministere/article/alerte-une-panne-affecte-actuellement-de-facon-aleatoire-les-numeros-d-urgence>*

La liste des numéros pour joindre les SAMU est régulièrement actualisée, nous vous invitons à consulter régulièrement le site du MSS.

Nous vous remercions de votre attention et vous tiendrons informés de la résolution de la panne.

\*\*\*\*\*

Mesdames, Messieurs,

Nous avons été informés d'une **panne nationale sur les numéros d'urgence 15, 18, 17 et 112**, qui toucherait tous les opérateurs téléphoniques.

Cette panne se situe à la **réception de l'appel**, elle est **aléatoire** et les **communications impactées n'aboutissent pas**. Son origine est inconnue à ce stade.

La panne est en cours de traitement. Si les difficultés à joindre les numéros d'urgence persistent, les éléments d'information suivants doivent être communiqués largement :

**Une panne affecte actuellement de façon aléatoire les numéros d'urgence 15 (SAMU), 18 (Pompiers), 17 (Forces de l'ordre) et 112 (toutes urgences).**

Si votre appel d'urgence au numéro 15 n'aboutit pas, **renouvelez votre appel autant de fois que nécessaire pour que la communication aboutisse**, si possible **depuis un poste fixe**.

Ne saturez pas les lignes en n'appelant que pour des urgences établies.

Si nécessaire, appelez le numéro direct du SAMU **de votre département**. La liste est disponible sur le site du MSS au lien suivant : <https://solidarites-sante.gouv.fr/actualites/actualites-du-ministere/article/alerte-une-panne-affecte-actuellement-de-facon-aleatoire-les-numeros-d-urgence>

Nous vous remercions de votre attention et vous tiendrons informés de la résolution de la panne.

Cordialement,

**Pr. Jérôme Salomon**  
Directeur Général de la Santé

Signé