



# DGS-URGENT

DATE : 02/06/2021

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)

Chirurgien-dentiste

Audioprothésiste

Podo-Orthésiste

Ergothérapeute

Autre professionnel de santé

Sage-femme

Manipulateur ERM

Orthopédiste-Orthésiste

Diététicien

Médecin-autre spécialiste

Pédiacre-Podologue

Pharmacien

Infirmier

Opticien-Lunetier

Psychomotricien

Masseur Kinésithérapeute

Orthoptiste

Orthoprothésiste

Médecin généraliste

Orthophoniste

Technicien de laboratoire médical

## Zone géographique

National

Territorial

## 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*