

## SERVICES PUBLICS ET APPELS D'URGENCE : LES ENJEUX D'UN NUMERO UNIQUE 112

### PROFIL DES ETUDIANTS

3 à 5 étudiants

### INSTITUTION PARTENAIRE

**Fédération nationale des sapeurs-pompiers de France (FNSPF)**  
Association Loi 1901

[www.pompiers.fr](http://www.pompiers.fr)

### PERSONNE RESPONSABLE DU PROJET

Patrick Hertgen

Vice président

### PRÉSENTATION DE L'INSTITUTION ET CONTEXTE DU PROJET

La France compte de nombreux numéros d'urgence (15, 17, 18, 112, 115, 116, 117...) qui forment un ensemble peu lisible pour la population. Dans ce contexte, le Président de la République a souhaité la mise en place de plateformes unifiées de réception des appels d'urgence au 112. Cependant, ce projet ne fait pas l'unanimité et certains acteurs souhaitent conserver des numéros d'urgences indépendants. Les ministres de l'intérieur et de la santé ont chargé l'inspection générale de l'administration (IGA) et l'inspection générale des affaires sociales (IGAS) d'une mission conjointe chargée notamment d'évaluer la faisabilité d'un tel projet qui est déjà opérationnel dans plusieurs pays de l'Union Européenne.

### CONTENU PEDAGOGIQUE DU PROJET

L'objectif du projet consiste à appréhender les différentes politiques de services publics de secours et d'assistance accessibles par les différents numéros d'appels afin de réaliser des supports pédagogiques de communication adaptés à différents publics-cibles.

Les étudiants s'appuieront notamment du rapport de la mission conjointe IGA-IGAS qui aura été remis l'été 2018 ainsi que sur leurs propres connaissances et réflexions.

### RESULTAT ET PRODUITS ATTENDUS

Rédaction dans un premier temps d'un rapport d'étonnement récapitulant les actuels périmètres et champs d'intervention de chacun des services d'urgences concernés et réalisation de documents pédagogiques destinés à informer les usagers sur les différents numéros à composer.

La note a vocation à éclairer les autorités publiques. Les guides, qui pourront prendre la forme d'une infographie, d'un clip, ou de tout autre support jugé pertinent par les étudiants, seront destinés au grand public et déclinés en fonction des publics-cibles (enfants notamment).

### MÉTHODOLOGIE

Une rencontre mensuelle en présentiel sur rendez-vous. Possibilités de visio-conférence entre les réunions physiques. Suivi permanent par messagerie instantanée et par courriels.

Rencontres avec les acteurs concernés.

### CALENDRIER

Septembre – octobre : contextualisation, cadrage, identification des enjeux et rédaction du rapport d'étonnement.

Novembre à février : analyse du rapport des inspections, recherches documentaires, rencontre avec les principaux acteurs concernés.

Mars – avril : réalisation des guides pédagogiques.

### LOGISTIQUE

Les étudiants auront accès à la salle des projets collectifs de Sciences Po, munie d'un ordinateur, d'un écran plasma, d'une imprimante et d'un téléphone.

Mise à disposition si nécessaire de salles de réunions au siège de la FNSPF (Paris 11e).

Accès aux réseaux du tuteur et à ses ressources documentaires.

Mise à disposition d'une plateforme de visio et audio-conférences multiplateformes.