



**MINISTÈRE
DE LA SANTÉ, DES FAMILLES,
DE L'AUTONOMIE
ET DES PERSONNES HANDICAPÉES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Instruction n° DNS/SPSSE/2025/146 du 18 novembre 2025 relative à la migration vers la voix sur Internet Protocol (IP) des services d'aide médicale urgente (SAMU) de métropole et des départements et régions d'Outre-mer (DROM) avant fin 2026

La ministre de la santé, des familles, de l'autonomie
et des personnes handicapées

à

Mesdames et Messieurs les directeurs généraux
des agences régionales de santé (ARS)

Référence	NOR : SFHL2532442J (numéro interne : 2025/146)
Date de signature	18/11/2025
Emetteur	La ministre de la santé, des familles, de l'autonomie et des personnes handicapées Délégation au numérique en santé (DNS)
Objet	Migration vers la voix sur Internet Protocol (IP) des services d'aide médicale urgente (SAMU) de métropole et des départements et régions d'Outre-mer (DROM) avant fin 2026.
Actions à réaliser	- Les ARS assurent le suivi de l'avancement des travaux à mener par les établissements sièges de SAMU ; - L'Agence du numérique en santé (ANS) accompagne les SAMU qui lui sont confiés ; - Les SAMU effectuent la migration vers la voix sur IP d'ici fin 2026.
Résultat attendu	Fin 2026, tous les SAMU de métropole et des DROM devront avoir effectué leur migration vers la voix sur IP.
Echéance	31/12/2026
Contact utile	Pôle Santé publique et situations sanitaires exceptionnelles (SPSSE) Élodie CHAUDRON Tél. : 06 99 20 17 36 Mél. : elodie.chaudron@sante.gouv.fr
Nombre de pages et annexes	5 pages + 8 annexes (10 pages) Annexe 1 - Présentation de l'offre OTN IP proposée par l'Agence du numérique en santé (ANS) Annexe 2 - Liste des services d'aide médicale urgente (SAMU) accompagnés par l'Agence du numérique en santé (ANS) et l'offre « ONT IP »

	Annexe 3 - Liste des autres services d'aide médicale urgente (SAMU) éligibles à une « offre générique » Annexe 4 - Cadre technique applicable aux centres réceptionnant des appels d'urgence Annexe 5 - Tableau des prestations de service fournies par l'opérateur Orange Business dans le cadre de la migration VoIP des services d'aide médicale urgente (SAMU) Annexe 6 - Liste des travaux pouvant être financés par l'enveloppe financière Annexe 7 - Champs à renseigner dans le tableau de suivi de l'avancement de la migration VoIP des services d'aide médicale urgente (SAMU) Annexe 8 - État de réalisation des migrations à fin juillet 2025
Résumé	Les établissements sièges de SAMU doivent lancer dès à présent les travaux nécessaires pour assurer la migration de la voix sur IP de tous les SAMU métropolitains et des DROM dans le délai fixé par le Premier ministre à fin 2026. Les termes SAMU ou SAMU-SAS sont utilisés indifféremment et désignent le service qui réceptionne et régule les appels santé au sein d'un établissement de santé.
Mention Outre-mer	Ces dispositions s'appliquent aux Outre-mer, à l'exception de la Polynésie française, de la Nouvelle-Calédonie et de Wallis et Futuna.
Mots-clés	Centre de réception et de régulation des appels d'urgence ; service d'aide médicale urgente (SAMU) ; Centre 15 ; migration vers la voix sur Internet Protocol (IP) ; fibre optique ; Business Talk IP/Business VPN (BTIP/BVPN).
Classement thématique	Établissements de santé / Organisation
Texte de référence	Instruction n° DGOS/PF5/DNS/2024/49 du 17 avril 2024 relative à la migration vers la voix sur IP (Internet Protocol) des services d'aide médicale urgente (SAMU) de métropole avant fin 2025
Circulaire / instruction abrogée	Néant
Circulaire / instruction modifiée	Néant
Rediffusion locale	Établissements de santé sièges de SAMU-Centre 15
Validée par le CNP le 26 septembre 2025 - Visa CNP 2025-56	
Document opposable	Oui
Déposée sur le site Légifrance	Non
Publiée au BO	Oui
Date d'application	Immédiate

1. Contexte

Le Réseau Téléphonique Commuté (RTC) est la technologie historique utilisée pour fournir un service de téléphonie fixe. Le réseau physique en cuivre (la boucle locale cuivre) est le support physique du RTC. L'opérateur Orange Business (OB) envisage un arrêt complet du RTC et du réseau cuivre d'ici 2030. Ces deux chantiers sont menés conjointement par l'opérateur afin de minimiser les impacts auprès des utilisateurs. Le réseau physique cuivre sera remplacé par le réseau fibre optique et la technologie RTC sera remplacée par la voix sur Internet Protocol (VoIP). La « migration VoIP » évoquée dans cette instruction concerne d'une part la migration du raccordement des SAMU du réseau cuivre (T2) vers le réseau de fibres optiques et d'autre part, la migration de la technologie RTC vers la voix sur IP (VoIP).

En avril 2024, la DGOS a publié une première instruction visant le passage à l'IP des SAMU de métropole avant fin 2025. Les SAMU devaient veiller à la date annoncée de la fin du RTC dans leurs communes d'hébergement, initier leurs plans de bascule et rentrer dans un processus de commande avec leur opérateur. Cette instruction accorde un délai d'un an (migration VoIP effective fin 2026), élargit le périmètre aux SAMU des DROM et met à disposition l'offre « OTN IP » (annexe 1) de l'Agence du numérique en santé (ANS) aux SAMU listés.

Cette instruction s'adresse à tous les SAMU qui doivent mettre en œuvre le passage à l'IP et aux agences régionales de santé (ARS) de métropole et d'Outre-mer pour :

- ✓ Informer les établissements sièges de SAMU des obligations concernant les SAMU ;
- ✓ Suivre, mettre à jour et faire le reporting au national des avancements des travaux de la migration VoIP dans les SAMU pour leur région ;
- ✓ Ajuster et gérer l'enveloppe financière mise à la disposition pour que ces travaux soient menés par les établissements sièges de SAMU.

Un SAMU qui ne pourrait faire cette bascule IP à cette date pour une raison légitime, devra se faire connaître et se justifier dans les plus brefs délais auprès de son ARS et de la DNS.

2. Les SAMU accompagnés par l'ANS sur l'offre OTN IP (annexe 2)

La migration VoIP est prise en charge dans le cadre du programme SI SAMU et pilotée par l'équipe du programme SI SAMU de l'ANS.

Ces SAMU et l'ANS doivent se mettre en relation pour identifier les travaux à mener dans le cadre soit du déploiement de l'OTN IP, soit du déploiement de la téléphonie nationale SI-SAMU dite « bandeau de communication ». La migration vers l'IP est prise en charge financièrement par le programme SI-SAMU sur le même périmètre technique qu'expliqué au paragraphe §3.1. La souscription au service OTN IP s'appuie sur un conventionnement bipartite entre l'établissement de santé siège de SAMU et l'ANS, sans annexe financière.

Ces SAMU ne sont pas concernés par les mesures décrites dans la suite de cette instruction.

3. Les SAMU concernés par les mesures décrites dans l'instruction (annexe 3)

3.1. Cadre technique applicable aux SAMU pour mener la migration VoIP

Les services du Premier ministre et le Commissariat aux communications électroniques de défense (CCED) du ministère chargé des finances ont validé le cadre technique applicable aux centres réceptionnant des appels d'urgence (annexe 4). Ce cadre technique définit notamment le niveau de résilience attendu dans un centre réceptionnant des appels d'urgence, à savoir un double raccordement fibre optique et un accès de secours. Une offre de service spécifique est disponible : le socle minimal et sa déclinaison en prestations dans les marchés RESAH et CAIH (annexe 5).

3.2. Modalités de contractualisation par les établissements sièges de SAMU

Les établissements sièges de SAMU doivent acheter ces prestations auprès des centrales d'achat CAIH ou RESAH et contacter le responsable commercial régional OB pour construire la commande conformément au cadre technique (annexe 4) et aux besoins spécifiques du SAMU. La commande auprès d'OB ne doit porter que sur les prestations nécessaires à la migration VoIP du SAMU ; tout autre objet nécessite une commande distincte.

3.3. Mise à disposition des données d'appels des SAMU

OB prévoit dans son offre de service la mise à disposition des données d'appels via un portail dédié (Espace Client Entreprise). Les modalités d'accès seront documentées par OB lors de la contractualisation entre l'opérateur et l'établissement siège du SAMU.

La DNS souhaite consolider au niveau national les données d'appels dans le cadre du suivi des indicateurs d'activité des SAMU au niveau local, régional et national. Il est nécessaire qu'au moment de la signature de l'offre dite « Générique », le responsable de l'établissement veille à signer également une convention type avec l'ANS, permettant à OB de transmettre les données nécessaires.

3.4. Appui au financement de la migration VoIP

Un appui au financement de ces travaux a été réalisé via la circulaire n° DGOS/FIP1/2024/106 du 4 juillet 2024 relative à la deuxième délégation des crédits du Fonds pour la modernisation et l'investissement en santé (FMIS) au titre de l'année 2024 ; un appui au financement pour les SAMU des DROM, absents de la précédente instruction, sera apporté dans la prochaine circulaire FMIS. Une enveloppe de financement globale est allouée à chaque ARS, en charge de sa délégation et du suivi. Si l'enveloppe de financement est insuffisante, l'ARS doit établir une demande justifiée complémentaire avant fin novembre 2025, avec mise à disposition des devis et du détail de la consommation de l'enveloppe initiale.

L'ARS répartit l'enveloppe entre les SAMU, en fonction de leur singularité et de la dépense pour supporter et se mettre en conformité avec le cadre technique (annexe 4), en s'appuyant sur les éléments fournis (devis...). Toute demande qui ne concerne pas le raccordement à l'IP du SAMU (rénovation et/ou remplacement complet du matériel du SAMU en « full IP » par exemple) sera rejetée. Le détail des travaux pouvant être financés par cette enveloppe est décrit dans l'annexe 6.

4. Cas particuliers

4.1. Les SAMU ayant déjà mené les travaux de migration VoIP

Les SAMU ayant déjà effectué la migration VoIP doivent vérifier la conformité au cadre technique et planifier les travaux complémentaires le cas échéant en lien avec l'ARS.

4.2. Les SAMU en plateforme commune avec les services départementaux d'incendie et de secours (SDIS)

Les SDIS sont également concernés par la migration VoIP, avec la même contrainte calendaire. Les niveaux de mutualisation des infrastructures participant à la régulation des appels d'urgence entre les SAMU et les SDIS regroupés en plateforme commune étant hétérogènes, il est proposé que chaque SAMU en plateforme commune se coordonne avec le SDIS afin de lancer les commandes de migration VoIP de façon simultanée auprès de son opérateur. Il est attendu une recherche de mutualisation et de rationalisation entre les deux services et l'organisation systématique d'une réunion de lancement préalable aux travaux rassemblant toutes les parties prenantes du projet (SAMU, services d'incendie et de secours -SIS, ARS, DNS, Direction générale de la sécurité civile et de la gestion des crises -DGSCGC) ANS, Agence du numérique de la sécurité civile -ANSC et OB...).

L'application du cadre technique mentionné dans l'instruction doit être recherchée autant que possible. L'architecture proposée par l'opérateur tiendra compte de la situation particulière de la plateforme commune considérée - selon le niveau de mutualisation de certains composants matériels et/ou logiciels participants à la régulation des appels d'urgence - et devra être la plus optimisée possible pour éviter de doubler les coûts liés à cette migration VoIP.

Dans tous les cas, les SAMU en plateforme commune bénéficieront de l'appui au financement prévu dans le contexte de cette instruction (cf. §3.4.) ou de la prise en charge financière par le programme SI SAMU (cf. §2.), et s'appuieront sur les retours d'expérience fournis par les opérateurs.

5. Suivi du projet de migration VoIP par les ARS

Les ARS ont la charge de réaliser le suivi de l'avancement des travaux de migration VoIP des SAMU à partir du tableau de suivi (annexe 5), à remplir sous format Excel. Les ARS désignent un correspondant qui aura la charge de :

- ✓ D'informer les établissements sièges de SAMU concernés des obligations liées à la migration VoIP (calendrier avant fin 2026, cadre technique) et de suivre l'avancement des projets de migration VoIP des SAMU concernés de sa région ;
- ✓ De reporter dans le tableau de suivi (annexe 5), les informations clés sur la migration VoIP ;
- ✓ De mettre à disposition le tableau de suivi dans l'espace de travail collaboratif DNS/ARS ;
- ✓ D'alerter la DNS au besoin et dans les délais impartis ;
- ✓ D'effectuer l'attribution des financements nécessaires aux établissements sièges de SAMU pour mener les travaux, à partir du budget mis à disposition.

Vu au titre du CNP par la secrétaire générale,



Sophie LEBRET

Pour la ministre et par délégation :
La déléguée au numérique en santé,



Hela GHARIANI

Présentation de l'offre OTN IP proposée par l'Agence du numérique en santé (ANS)

Pour la réalisation du service OTN IP, l'ANS encadre et pilote son titulaire du marché de « Prestations de reprise, d'évolution, d'hébergement, d'exploitation des infrastructures téléphoniques et réseau, de déploiement technique de la solution SI-SAMU et de services téléphoniques et données des sites SI-SAMU » appelé marché M1'. Ce marché a été attribué à la société Orange Business le 30 avril 2025.

Le déploiement du service OTN IP suit les recommandations techniques de l'instruction n° DGOS/PF5/DNS/2024/49 du 17 avril 2024 relative à la migration vers la voix sur IP (Internet Protocol) des services d'aide médicale urgente (SAMU) de métropole avant fin 2025, en l'espèce :

- Acheminement BTIP ;
- Raccordement d'accès IP résilient par double adduction de bout en bout via BVPN « niveau 3 » (RS32) ou raccordement de résilience similaire (interconnexion double trunk...) ;
- Raccordement de secours via BVB3 en secours de BTIP, en raccordement « niveau 1 » (ou simple trunk) ou toute autre solution de secours définie localement par l'établissement siège de SAMU.

Opérationnellement, le déploiement du service OTN se déroule de la façon suivante :

1. Préalablement au raccordement d'un accès WAN VPN IP, l'ANS fait réaliser par le titulaire du marché M1' une étude d'installation du WAN

Orange Business réalise un diagnostic fibre qui consiste à effectuer un état des lieux complet des travaux à faire ou actions à mener avant de raccorder le CRRA en fibre optique. L'étude porte sur les travaux à réaliser en domaine privé mais aussi sur la détection d'éventuelles difficultés exceptionnelles de construction en domaine public.

La réalisation d'un tel diagnostic avant d'engager le déploiement permet de :

- Réduire les délais de production à la commande d'une offre de service réseau fibré ;
- Anticiper les investissements connexes, parfois découverts en cours de déploiement.

2. La seconde étape consiste à raccorder le site à l'accès WAN VPN IP

Cette activité consiste en la fourniture d'un accès au service d'interconnexion réseau IP-MPLS pour raccorder le site avec le débit et la garantie de temps de rétablissement nécessaires, incluant la création d'un raccordement sécurisé.

Pour réaliser cette activité, Orange Business s'appuie sur son offre commerciale Business VPN, les outils et processus associés à cette offre et ses options Raccordements Sécurisés et GTR.

L'ANS fera réaliser à Orange Business :

- Un accès BVPN selon les spécifications attendues sur le site avec identification du délai de production cible, en particulier en tenant compte des complexités de génie civil et production de desserte interne relevant du périmètre de responsabilité du site ;
- Les travaux selon le Plan d'Opération Client proposé à l'ANS et au site à déployer ;
- Le suivi des travaux de production du WAN et ses raccordements sécurisés ;
- La préparation des cahiers de tests et tests BVPN ainsi que la recette du lien d'accès mis en place ;
- Le dossier de site et d'installation ;

3. La troisième étape consiste à mettre en œuvre d'un accès téléphonique de secours (non obligatoire)

Afin d'assurer le secours du trafic entrant et sortant sur chaque site, Orange Business s'appuie sur son offre Business Voix Basic (BVB) qui offre les avantages suivants :

- Le service fournit une qualité de la voix équivalente à la téléphonie traditionnelle en RNIS sans compression de la voix ;
- Business Voix Basic permet une évolution capacitaire flexible ;
- Pour les sites OTN IP, Business Voix Basic est 100 % compatible avec les installations PABX locales des sites via l'Interface PBX (PLUG).

Pour chaque site OTN IP, un accès BVB simple sera proposé.

4. La quatrième étape consiste à configurer et mettre en service le site sur OTN IP

Cette activité consiste en la réalisation de l'ensemble des travaux nécessaires à la mise en service des fonctionnalités de collecte et acheminement des appels vers un CRRA.

La prestation de déploiement OTN full IP permet à la fois d'accompagner les CRRA dans la nécessaire transformation des services d'urgence sur les réseaux IP avant la fin annoncée sur RTC (et du cuivre) et pour les SAMU qui ont candidaté au déploiement de la téléphonie nationale SI-SAMU d'intégrer le programme SI-SAMU sur un périmètre de service qui permet d'anticiper et d'optimiser leur migration.

Les équipes déploiement du programme SI-SAMU supervisent et encadrent l'ensemble des réalisations pour assurer le niveau de qualité attendu par chaque site et s'assurent, pour les SAMU prévus en déploiement sur la téléphonie nationale SI-SAMU, que l'ensemble des choix techniques retenus pour le déploiement local soit pris en prévision du déploiement à suivre du « bandeau de communication ».

Comme pour tous les services du programme national SI-SAMU, il sera nécessaire de faire contractualiser chaque établissement de santé siège de SAMU avec l'ANS au travers d'une convention bipartite qui n'inclura pas d'annexe financière. L'ANS prendra à sa charge financièrement la mise à disposition de ce qui est prévu dans le cadre de l'instruction DGOS i.e. :

- Acheminement BTIP ;
- Raccordement d'accès IP résilient par double adduction de bout en bout via BVPN « niveau 3 » (RS3) ;
- Mise en place d'un accès téléphonique de secours BVB (non obligatoire).

Ainsi que :

- Les abonnements au service ;
- L'ensemble des coûts de communication.

En plus de l'offre générique OB, l'offre OTN IP de l'ANS fait bénéficier chaque site :

- Du service client de l'ANS H24 7/7 ;
- Des rapports de statistiques métier détaillés ;
- De l'accompagnement des équipes locales à la construction des plans de secours et à leur utilisation.

Annexe 2

Liste des services d'aide médicale urgente (SAMU) accompagnés par l'Agence du numérique en santé (ANS) et l'offre « ONT IP »

Auvergne-Rhône-Alpes	07	Ardèche
Auvergne-Rhône-Alpes	74	Haute-Savoie
Bourgogne-Franche-Comté	21 - 58	Côte-d'Or - Nièvre
Bourgogne-Franche-Comté	25 - 39 70 - 90	Doubs - Jura - Haute-Saône - Territoire de Belfort
Bourgogne-Franche-Comté	71	Saône-et-Loire
Bourgogne-Franche-Comté	89	Yonne
Bretagne	22	Côtes-d'Armor
Bretagne	29	Finistère
Bretagne	35	Ille-et-Vilaine
Bretagne	56	Morbihan
Centre-Val de Loire	28	Eure-et-Loir
Grand Est	8	Ardennes
Grand Est	10	Aube
Grand Est	68	Haut-Rhin
Grand Est	88	Vosges
Hauts-de-France	60	Oise
Hauts-de-France	62	Pas-de-Calais
Ile-de-France	75	Paris
Ile-de-France	93	Seine-Saint-Denis
Ile-de-France	92	Hauts-de-Seine
Ile-de-France	94	Val-de-Marne
Nouvelle-Aquitaine	47	Lot-et-Garonne
Nouvelle-Aquitaine	86	Vienne
Occitanie	9	Ariège
Occitanie	11	Aude
Occitanie	12	Aveyron
Occitanie	30	Gard
Occitanie	31	Haute-Garonne
Occitanie	32	Gers
Occitanie	46	Lot
Occitanie	48	Lozère
Occitanie	65	Hautes-Pyrénées
Occitanie	66	Pyrénées-Orientales
Occitanie	81	Tarn
Occitanie	82	Tarn-et-Garonne
Pays de la Loire	44	Loire-Atlantique
Pays de la Loire	49	Maine-et-Loire
Pays de la Loire	53	Mayenne
Pays de la Loire	72	Sarthe
Pays de la Loire	85	Vendée
Provence-Alpes-Côte d'Azur	5	Hautes-Alpes
Provence-Alpes-Côte d'Azur	6	Alpes-Maritimes
Provence-Alpes-Côte d'Azur	83	Var
Provence-Alpes-Côte d'Azur	84	Vaucluse

Annexe 3

Liste des autres services d'aide médicale urgente (SAMU) éligibles à une « offre générique »

REGIONS	SAMU	DEPARTEMENTS
Auvergne-Rhône-Alpes	01	Ain
Auvergne-Rhône-Alpes	03	Allier
Auvergne-Rhône-Alpes	15	Cantal
Auvergne-Rhône-Alpes	26	Drôme
Auvergne-Rhône-Alpes	38	Isère
Auvergne-Rhône-Alpes	42	Loire (Saint-Etienne)
Auvergne-Rhône-Alpes	43	Haute-Loire
Auvergne-Rhône-Alpes	63	Puy-de-Dôme
Auvergne-Rhône-Alpes	69	Rhône
Auvergne-Rhône-Alpes	73	Savoie
Centre-Val de Loire	18	Cher
Centre-Val de Loire	36	Indre
Centre-Val de Loire	37	Indre-et-Loire
Centre-Val de Loire	41	Loir-et-Cher
Centre-Val de Loire	45	Loiret
Corse	2A	Corse-du-Sud
Corse	2B	Haute-Corse
Grand Est	51	Marne
Grand Est	52	Haute-Marne
Grand Est	54	Meurthe-et-Moselle
Grand Est	55	Meuse
Grand Est	57	Moselle
Grand Est	67	Bas-Rhin
Hauts-de-France	2	Aisne
Hauts-de-France	59	Nord
Hauts-de-France	80	Somme
Ile-de-France	77	Seine-et-Marne
Ile-de-France	78	Yvelines
Ile-de-France	91	Essonne
Ile-de-France	95	Val-D'Oise
Normandie	14	Calvados
Normandie	27	Eure
Normandie	50	Manche
Normandie	61	Orne
Normandie	76 B	Seine-Maritime B (Le Havre)
Normandie	76 A	Seine-Maritime A (Rouen)
Nouvelle-Aquitaine	16	Charente
Nouvelle-Aquitaine	17	Charente-Maritime
Nouvelle-Aquitaine	19	Corrèze
Nouvelle-Aquitaine	23	Creuse
Nouvelle-Aquitaine	24	Dordogne
Nouvelle-Aquitaine	33	Gironde
Nouvelle-Aquitaine	40	Landes
Nouvelle-Aquitaine	64 A	Pyrénées-Atlantiques (Bayonne)
Nouvelle-Aquitaine	64 B	Pyrénées-Atlantiques (Pau)
Nouvelle-Aquitaine	79	Deux-Sèvres
Nouvelle-Aquitaine	87	Haute-Vienne
Occitanie	34	Hérault
Provence-Alpes-Côte d'Azur	4	Alpes-de-Haute-Provence
Provence-Alpes-Côte d'Azur	13	Bouches-du-Rhône
DROM	972	Martinique
DROM	974	La Réunion
DROM	976	Mayotte
DROM	973	Guyane
DROM	971	Guadeloupe

Annexe 4

Cadre technique applicable aux centres réceptionnant des appels d'urgence

Le cadre technique à suivre pour satisfaire le niveau de résilience attendu pour un SAMU est le suivant :

- ✓ Acheminement BTIP¹,
- ✓ Raccordement d'accès IP résilient par double adduction de bout en bout via BVPN « niveau 3 » (RS3²) ou raccordement de résilience similaire (interconnexion double trunk...);
- ✓ Raccordement de secours via BVB³ en secours de BTIP, en raccordement « niveau 1 » (ou simple trunk) ou toute autre solution de secours définie localement par l'établissement siège de SAMU ;
- ✓ Possibilité de déploiement de BVPN⁴ en deux étapes si les travaux de génie civil pour la seconde adduction sont importants et fonctionnement sur une seule fibre, pendant le temps d'installation de la deuxième arrivée. Il est indispensable, dans ce cas, de disposer d'une date de mise en place du second raccordement de la part de l'opérateur Orange Business, pour minimiser le temps de fonctionnement avec une résilience réduite.

Ce cadre technique a conduit l'opérateur Orange Business à définir une offre de service spécifique de VoIP pour les services d'urgence.

Le socle minimal de cette offre de service et sa déclinaison en prestations dans les marchés RESAH et CAIH sont mentionnés dans le tableau de l'annexe 5.

Dans l'hypothèse où d'importants travaux de génie civil seraient nécessaires pour construire l'acheminement du second lien fibre, l'opérateur Orange Business doit proposer, dans un premier temps, un raccordement BTIP/BVPN avec un seul lien fibre et le maintien, en secours, des lignes T2 existantes.

Le second lien fibre devra être installé dès que possible, à l'issue de l'achèvement des travaux de génie civil, pour atteindre le niveau de résilience exigé par le cadre technique applicable.

NB : un raccordement via BVB seul n'est pas la cible souhaitée pour le raccordement des SAMU. Ce type de raccordement pourra être mis en place, de façon exceptionnelle, dans le cas où les difficultés techniques liées à l'infrastructure des systèmes de télécommunications du SAMU devaient exister.

¹ BTIP : Business Talk IP.

² RS3 : Raccordement Sécurisé de niveau 3.

³ BVB : Business Voix Basique.

⁴ BVPN : Business VPN (Virtual Private Network).

Annexe 5

Tableau des prestations de service fournies par l'opérateur Orange Business dans le cadre de la migration VoIP des services d'aide médicale urgente (SAMU)

Prestations de service	Paramètre	Descriptions / Commentaires
Service Business Talk IP - Trunk SIP		
Business Talk IP (BTIP)	Nb de canaux	BTIP est une solution de Voix sur IP multi-sites, fiable et sécurisé, qui s'appuie sur des liens d'accès BVPN. Dimensionnement en fonction de la taille et du besoin du Service d'Urgence (nombre de communications simultanées entrant/sortant)
a-SBC en high availability	Service d'Urgence	Le SBC est un équipement réseau qui permet de gérer les sessions de communications jusqu'à la téléphonie locale (trunk SIP). Un couple de SBC en cluster HA est dédié aux Services d'Urgence et permet de secourir les sessions et de maintenir les communications en cours en cas de bascule d'un SBC à l'autre, suite à maintenance ou défaillance
N°accueil et continuité d'activité	Nb de SDA	Les SDA sont les numéros adressés directement par un appelant ou indirectement via un numéro court (traduits par le PDAAU - Plan Départemental d'acheminement des Appels d'Urgence) pour atteindre le Service d'Urgence. Les SDA sont associés au service N°accueil ou au Service Continuité d'Activité. Le service N°accueil permet d'optimiser la gestion des appels entrants en les orientant vers un autre numéro selon des critères choisis. Le service Continuité d'Activité permet de secourir un site en cas d'incident ou travaux en réacheminement les appels entrants temporairement vers un numéro fixe ou mobile.
Appels vers fixes FR et mobiles FR	A la consommation	
Liens d'accès BVPN avec Raccordement sécurisé de niveau 3		
Corporate Dual Back-Up Très Sécurisé	Nb canaux Voix	Business VPN est une offre de VPN IP MPLS Les liens d'accès BVPN Corporate Dual Backup sont des liens fibres doublés (2 routeurs, 2 accès symétriques) en mode Normal/Secours, et très sécurisés (sécurisation des liens entre le site client et les centres d'Orange de raccordement). Cette sécurisation permet un basculement transparent d'un lien à l'autre en cas de maintenance ou de défaillance. Le routeur côté client peut être connecté directement sur le système de téléphonie, si compatible BTIP et SIP, ou bien dans le cas contraire sur un plug-TDM. Le nombre de canaux définit le débit de l'accès.
Plug-TDM	Nb liens d'accès	En option, fonction des contraintes de la téléphonie locale (en analogique versus IP) Ce plug permet de convertir le flux VoIP en analogique, il s'interface entre le routeur BVPN et la carte analogique du système de téléphonie locale.
Raccordement très sécurisé de niveau 3	Eligibilité	Le raccordement très sécurisé de Niveau 3 permet d'avoir deux parcours optiques (double adduction) sur deux supports physiques de transport distincts de bout-en-bout, des locaux techniques du client jusqu'aux infrastructures d'Orange.
Génie civil pour sécurisation de niveau 3	Fonction étude	Une étude d'éligibilité préalable est réalisée afin d'identifier la disponibilité ou bien les travaux permettant d'avoir les deux parcours optiques sur deux parcours physiques de transports distincts. Cette étude permet d'élaborer un devis pour la réalisation des travaux nécessaires pour créer les deux parcours physiques selon la distance et selon les travaux de génie civil (partie publique).
Prestations de service	Paramètre	Descriptions / Commentaires
Lien d'accès BVB pour Secours Ultime		
BVB	Nb de canaux Nb de SDA	BVB est une solution de voix sur IP simple avec des n°SDA associés Le lien d'accès BVB est un lien fibre non sécurisé, il permet d'assurer la résilience du service BTIP par un reroutage manuel des appels au niveau du Serveur de Portabilité des Numéros. Le nombre de canaux définit le débit de l'accès.
Plug-TDM	Nb liens d'accès	En option, fonction des contraintes de la téléphonie locale (en analogique versus IP) Ce plug permet de convertir le flux VoIP en analogique, il s'interface entre le routeur BVPN et la carte analogique du système de téléphonie locale.
Accompagnement Build & Run		
Prestation ITEC - VABF	Standard	Prestations de qualification et de VABF sur contexte standard (mono site). La prestation de VABF consiste à vérifier le bon fonctionnement de la téléphonie de bout-en-bout, de dérouler des tests de montée en charge (génération d'appels), des tests de résilience de bout en bout incluant l'infrastructure réseau et l'architecture de Téléphonie IP du Service d'Urgence.
Prestations spécifiques	Fonction qualification	Prestation d'intégration non-standard (ex multi-site, installation complexe) sur devis suite à la qualification
Chef de Projet (BTIP - RS3 - BVPN) - Pass projet avancé	Fixe	Pilotage global du déploiement et de la mise en œuvre par un chef de projet dédié qui assure l'interface entre le client Service d'Urgence et les opérateurs techniques Orange.
Cockpit sécurisé Service d'Urgence	Fixe	Guichet Unique dédié aux Services d'Urgence 24/7 via le cockpit sécurisé 0800 URGENT Equipe d'experts techniques et fonctionnels disponibles en astreinte 24/7
Service client Conseil Voix	Fixe	Prestation d'accompagnement personnalisée pour gérer et optimiser le fonctionnement des services Voix du client en déléguant le suivi d'exploitation à un Responsable Service Client spécialiste des solutions "Voix". Inclus la mise à disposition de rapports et de données sur le portail client relatifs aux appels entrants/sortants
Service client Conseil Réseau	Fixe	Prestation d'accompagnement personnalisée pour gérer et optimiser le fonctionnement de la solution réseau du client en déléguant le suivi d'exploitation à un Responsable Service Client spécialiste des solutions "Réseau". Inclus la mise à disposition de rapports et de données sur le portail client relatifs aux liens d'accès du client

Annexe 6

Liste des travaux pouvant être financés par l'enveloppe financière

L'enveloppe de financement pourra être utilisée pour les travaux suivants :

- ✓ Coût de construction du raccordement des accès IP résilient par double adduction de bout en bout via BVPN niveau 3 (RS3) ou raccordement de résilience similaire (interconnexion double trunk...) ;
- ✓ Coût de raccordement de secours via BVB en secours de BTIP, en raccordement niveau 1 (ou simple trunk) ou coût de la mise en place d'une autre solution de secours définie localement par l'établissement siège de SAMU ;
- ✓ Coût de l'abonnement de la première année (NB : la MIG SAMU sera réévaluée en 2026 pour prendre en compte l'augmentation du coût d'abonnement liée à la migration VoIP) ;
- ✓ Le cas échéant, coût des travaux de génie civil pour la seconde adduction.

Le cas échéant, coût des travaux liés à la desserte interne dans les locaux du SAMU.

Annexe 7

Champs à renseigner dans le tableau de suivi¹ de l'avancement de la migration VoIP des services d'aide médicale urgente (SAMU)

Région	SAMU	Département s concernés	PT Commune SDIS	ANS	ARS	Etat migration à la publication de l'instruction (source : OB et ANS)
Etat migration à la publication de l'instruction (source : OB et ANS)	Migration VoIP effective avant janvier 2026 (OUI/NON)	Date prévisionnelle de migration VoIP (2025 - 2026)	Conformité au cadre technique (OUI/NON)	Date prévisionnelle de mise en conformité au cadre technique		
Date effective de migration VoIP	Montant financement attribué pour migration VoIP	Spécificité éventuelle du SAMU (ex. déménagement du SAMU dans un nouveau bâtiment en 2026, autres ...)	Difficulté (ex. problème mobilisation Orange, problème mobilisation prestataire, coût travaux génie civil important (mentionner demande de financement complémentaire), coût desserte interne important (id), etc.)			

¹ xls mis à disposition par la DNS.

Annexe 8

État de réalisation des migrations à fin juillet 2025

Région	SAMU	Départements concernés	PT communes avec SDIS	ANS	ARS	Etat migration à la publication de l'instruction (source : OB et ANS)	Migration VolP effective avant janvier 2026 (OUI/NON)
Auvergne-Rhône-Alpes	01	Ain	X		X	En cours	
Auvergne-Rhône-Alpes	03	Allier			X	En cours	
Auvergne-Rhône-Alpes	07	Ardèche	X	X		OK	OK
Auvergne-Rhône-Alpes	15	Cantal			X	OK	OK
Auvergne-Rhône-Alpes	26	Drôme			X	OK	OK
Auvergne-Rhône-Alpes	38	Isère			X	OK	OK
Auvergne-Rhône-Alpes	42	Loire (Saint-Etienne)			X	OK	OK
Auvergne-Rhône-Alpes	43	Haute-Loire			X	En cours	
Auvergne-Rhône-Alpes	63	Puy-de-Dôme	X		X	OK	OK
Auvergne-Rhône-Alpes	69	Rhône			X	OK	OK
Auvergne-Rhône-Alpes	73	Savoie			X	OK	OK
Auvergne-Rhône-Alpes	74	Haute-Savoie	X	X		Avant vente	
Bourgogne-Franche-Comté	21 - 58	Côte-d'Or - Nièvre		X		OK	OK
Bourgogne-Franche-Comté	25 - 39 70 - 90	Doubs - Jura - Haute-Saône - Territoire de Belfort		X		En cours	
Bourgogne-Franche-Comté	71	Saône-et-Loire		X		Avant vente	
Bourgogne-Franche-Comté	89	Yonne		X		OK	OK
Bretagne	22	Côtes-d'Armor		X		En cours	
Bretagne	29	Finistère		X		Avant vente	
Bretagne	35	Ile-et-Vilaine		X		En cours	
Bretagne	56	Morbihan		X		Avant vente	
Centre-Val de Loire	18	Cher	X		X	En cours	
Centre-Val de Loire	28	Eure-et-Loir		X		OK	OK
Centre-Val de Loire	36	Indre			X	Avant vente	
Centre-Val de Loire	37	Indre-et-Loire	X		X	OK	OK
Centre-Val de Loire	41	Loir-et-Cher			X	OK	OK
Centre-Val de Loire	45	Loiret			X	OK	OK
Corse	2A	Corse-du-Sud			X	OK	OK
Corse	2B	Haute-Corse			X	OK	OK
Grand Est	8	Ardennes		X		Avant vente	
Grand Est	10	Aube		X		OK	OK
Grand Est	51	Marne			X	Avant vente	
Grand Est	52	Haute-Marne	X		X	En cours	
Grand Est	54	Meurthe-et-Moselle			X	OK	OK
Grand Est	55	Meuse			X	En cours	
Grand Est	57	Moselle			X	Avant vente	
Grand Est	67	Bas-Rhin			X	En cours	
Grand Est	68	Haut-Rhin		X		OK	OK
Grand Est	88	Vosges	X	X		Avant vente	
Hauts-de-France	2	Aisne			X	OK	OK
Hauts-de-France	59	Nord			X	OK	OK
Hauts-de-France	60	Oise		X		OK	OK
Hauts-de-France	62	Pas-de-Calais		X		Avant vente	
Hauts-de-France	80	Somme			X	OK	OK
Ile-de-France	75	Paris		X		Avant vente	
Ile-de-France	93	Seine-Saint-Denis		X		Avant vente	
Ile-de-France	92	Hauts-de-Seine		X		Avant vente	
Ile-de-France	94	Val-de-Marne		X		Avant vente	
Ile-de-France	77	Seine-et-Marne			X	En cours	
Ile-de-France	78	Yvelines			X	En cours	
Ile-de-France	91	Essonne	X		X	En cours	
Ile-de-France	95	Val-D'Oise			X	En cours	
Normandie	14	Calvados			X	En cours	
Normandie	27	Eure			X	En cours	
Normandie	50	Manche			X	En cours	
Normandie	61	Orne	X		X	En cours	
Normandie	76 B	Seine-Maritime B (Le Havre)			X	En cours	
Normandie	76 A	Seine-Maritime A (Rouen)			X	En cours	

Nouvelle-Aquitaine	16	Charente			X	En cours	
Nouvelle-Aquitaine	17	Charente-Maritime			X	OK	OK
Nouvelle-Aquitaine	19	Corrèze	X		X	OK	OK
Nouvelle-Aquitaine	23	Creuse			X	OK	OK
Nouvelle-Aquitaine	24	Dordogne			X	En cours	
Nouvelle-Aquitaine	33	Gironde			X	En cours	
Nouvelle-Aquitaine	40	Landes			X	En cours	
Nouvelle-Aquitaine	47	Lot-et-Garonne	X	X		Avant vente	
Nouvelle-Aquitaine	64 A	Pyrénées-Atlantiques (Bayonne)			X	Avant vente	
Nouvelle-Aquitaine	64 B	Pyrénées-Atlantiques (Pau)			X	Avant vente	
Nouvelle-Aquitaine	79	Deux-Sèvres			X	En cours	
Nouvelle-Aquitaine	86	Vienne		X		Avant vente	
Nouvelle-Aquitaine	87	Haute-Vienne			X	OK	OK
Occitanie	9	Ariège	X	X		OK	OK
Occitanie	11	Aude	X	X		Avant vente	
Occitanie	12	Aveyron		X		OK	OK
Occitanie	30	Gard		X		OK	OK
Occitanie	31	Haute-Garonne		X		Avant vente	
Occitanie	32	Gers	X	X		Avant vente	
Occitanie	34	Hérault	X		X	En cours	
Occitanie	46	Lot	X	X		OK	OK
Occitanie	48	Lozère		X		OK	OK
Occitanie	65	Hautes-Pyrénées		X		OK	OK
Occitanie	66	Pyrénées-Orientales	X	X		Avant vente	
Occitanie	81	Tarn		X		OK	OK
Occitanie	82	Tarn-et-Garonne	X	X		Avant vente	
Pays de la Loire	44	Loire-Atlantique		X		Avant vente	
Pays de la Loire	49	Maine-et-Loire		X		En cours	
Pays de la Loire	53	Mayenne		X		OK	OK
Pays de la Loire	72	Sarthe		X		Avant vente	
Pays de la Loire	85	Vendée		X		Avant vente	
Provence-Alpes-Côte d'Azur	4	Alpes-de-Haute-Provence			X	En cours	
Provence-Alpes-Côte d'Azur	5	Hautes-Alpes		X		Avant vente	
Provence-Alpes-Côte d'Azur	6	Alpes-Maritimes		X		Avant vente	
Provence-Alpes-Côte d'Azur	13	Bouches-du-Rhône			X	En cours	
Provence-Alpes-Côte d'Azur	83	Var		X		Avant vente	
Provence-Alpes-Côte d'Azur	84	Vaucluse	X	X		Avant vente	
DROM	972	Martinique			X	Avant vente	
DROM	974	La Réunion	X		X	Avant vente	
DROM	976	Mayotte			X	Avant vente	
DROM	973	Guyane			X	OK	OK
DROM	971	Guadeloupe			X	OK	OK