

Numérotation

Modification de la décision n° 02-1179 établissant la
liste des numéros d'urgence

Consultation publique
(14 octobre – 15 novembre 2013)

I. Objet de la présente consultation publique

Le ministre de l'écologie, du développement durable et de l'énergie a sollicité, par un courrier adressé à l'ARCEP le 23 mai 2013, l'ouverture de deux numéros d'urgence, l'un pour les centres régionaux opérationnels de surveillance et de sauvetage maritimes (CROSS) et l'autre pour les centres de coordination et de sauvetage pour l'aéronautique (CCS). Ces numéros d'urgence ont vocation à permettre à ces centres de sauvetage d'obtenir les informations relatives à l'identification et à la localisation de l'appelant, présentant une utilité pour définir rapidement et précisément les zones de recherche pour les opérations de sauvetage dont ils ont la responsabilité.

Conformément aux dispositions de l'article L. 44 du code des postes et des communications électroniques (CPCE), « *le plan national de numérotation téléphonique est établi par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes* », qui veille à sa bonne utilisation par les opérateurs. La structure du plan national de numérotation et les règles de gestion du plan sont fixées dans les décisions n° 05-1084 et n° 05-1085 du 15 décembre 2005 modifiées de l'Autorité.

Par ailleurs, conformément aux dispositions des articles L. 33-1 et D. 98-8 du CPCE, les opérateurs doivent acheminer gratuitement les appels d'urgence à destination des numéros d'urgence dont la liste est précisée par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes dans les conditions prévues à l'article L. 36-6 du même code.

La présente consultation a donc pour objet de recueillir l'avis des parties concernées sur le projet de décision modifiant la décision n° 02-1179 du 19 décembre 2002 de l'Autorité, établissant la liste des numéros d'urgence devant être acheminés gratuitement par les opérateurs de communications électroniques. Cette consultation aborde également la question de la réservation dans le plan national de numérotation d'une nouvelle tranche de numéros courts pour répondre aux futures demandes de numéros d'urgence.

II. Modalités pratiques

Les réponses à la présente consultation devront être transmises au plus tard le 8 novembre 2013 de préférence par courrier électronique à l'adresse suivante : cpnum@arcep.fr. Il sera précisé en objet « Réponse à la consultation publique : ouverture de numéros d'urgence ».

Elles pourront également être transmises par voie postale :

A l'attention de Renan Muret

Directeur des services de communications électroniques et des relations avec les consommateurs

Autorité de régulation des communications électroniques et des postes

7, square Max Hymans

75730 Paris Cedex 15

Dans un souci de transparence, l'Autorité publiera l'intégralité des commentaires qui lui auront été transmis, à l'exclusion des parties couvertes par le secret des affaires. A cette fin, les contributeurs sont invités à reporter dans une annexe spécifique les éléments qu'ils considèrent devoir être couverts par le secret des affaires. Les contributeurs sont invités à limiter autant que possible les passages couverts par le secret des affaires.

L'Autorité pourra déclasser d'office des éléments d'information qui, par leur nature, ne relèvent pas du secret des affaires.

Renseignements

Des renseignements complémentaires peuvent être obtenus auprès de :

Hélène Bartyzel - Tél : 01 40 47 70 89 – helene.bartyzel@arcep.fr

Olivier Delclos - Tél : 01 40 47 71 34 – olivier.delclos@arcep.fr

Ce document est disponible en téléchargement sur le site : <http://www.arcep.fr>

Projet de décision

Décision n° 201z-xxxx
de l’Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
en date du xx yy 201z modifiant la décision n° 02-1179 du 19 décembre 2002 établissant
la liste des numéros d’urgence devant être acheminés gratuitement par les opérateurs de
communications électroniques

L’Autorité de régulation des communications électroniques et des postes,

Vu le code des postes et des communications électroniques, et notamment ses articles L. 32-1, L. 33-1, L. 33-4, L. 34-6, L. 36-6 (1°), L. 36-7, L. 44, D. 98-5, D. 98-8, D. 99-4 et D. 99-5 ;

Vu la décision n° 02-1179 modifiée de l’Autorité de régulation des télécommunications en date du 19 décembre 2002 établissant la liste des numéros d’urgence devant être acheminés gratuitement par les opérateurs de télécommunications autorisés au titre des articles L. 33-1 et L. 34-1 du code des postes et télécommunications ;

Vu la décision n° 05-1085 modifiée de l’Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 15 décembre 2005 fixant l’utilisation des catégories de numéros du plan national de numérotation ;

Vu le compte rendu de la réunion de la commission interministérielle de coordination des réseaux et des services de télécommunications pour la défense et la sécurité publique qui s’est tenue le 12 février 2013 ;

Vu la demande du ministère de l’écologie, du développement durable et de l’énergie en date du 23 mai 2013, complétée par les courriers de la directrice des affaires maritimes en date du 10 juin 2013 et du chef du département recherche et sauvetage de la direction des services de la navigation aérienne en date du 1^{er} juillet 2013 ;

Vu la consultation publique sur le projet de décision modifiant de la décision n° 02-1179 du 19 décembre 2002 établissant la liste des numéros d’urgence devant être acheminés gratuitement par les opérateurs de communications électroniques lancée le xx yy 2013 et close le xx yy 2013 ;

Vu les réponses à cette consultation publique ;

Vu l’avis de la commission consultative des communications électroniques (CCCE), consultée le xx yy 2013 ;

Après en avoir délibéré le xx yy 2013 ;

Par les motifs suivants :

1. Rappel du cadre réglementaire

Conformément aux dispositions des articles L. 33-1 et D. 98-8 du code des postes et des communications électroniques (CPCE), les opérateurs doivent acheminer gratuitement les appels d'urgence vers le centre compétent correspondant à la localisation de l'appelant. Cette obligation prévoit également que les opérateurs mettent gratuitement et sans délai à la disposition des services de secours les données de localisation de l'appelant par un procédé sécurisé.

En outre, l'alinéa 3 de l'article D. 98-8 du CPCE précise :

« On entend par appels d'urgence les appels à destination des numéros d'appel d'urgence des services publics chargés :

- *de la sauvegarde des vies humaines ;*
- *des interventions de police ;*
- *de la lutte contre l'incendie ;*
- *de l'urgence sociale.*

La liste des numéros d'appel d'urgence est précisée par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes dans les conditions prévues à l'article L. 36-6. »

Aux termes des dispositions de l'article L. 44 du CPCE, le plan national de numérotation téléphonique est établi et géré sous le contrôle de l'Autorité. Les principales règles d'utilisation des catégories de numéros du plan national de numérotation ont ainsi été établies par sa décision n° 05-1085 susvisée. Cette décision prévoit notamment que *« la liste des numéros d'urgence est définie par la décision n° 02-1179 de l'Autorité en date du 19 décembre 2002 modifiée »*.

Cette décision a été modifiée par les décisions de l'Autorité n° 2007-0180 en date du 20 février 2007 et n° 2010-1233 en date du 14 décembre 2010. La liste des numéros d'urgence en vigueur à la suite de ces décisions est la suivante :

- 112 : numéro d'urgence européen
- 15 : sauvegarde des vies humaines - SAMU
- 17 : intervention de police - Police Secours
- 18 : lutte contre l'incendie et sauvegarde des vies humaines - Pompiers
- 114 : numéro d'urgence pour les personnes déficientes auditives
- 115 : urgence sociale - SAMU social
- 119 : urgence sociale - Enfance maltraitée
- 116000 : urgence sociale - Enfants disparus

2. Demande d'ouverture de deux nouveaux numéros d'urgence par le ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie

Le ministre de l'écologie, du développement durable et de l'énergie a sollicité, par un courrier adressé à l'ARCEP le 23 mai 2013, l'ouverture de deux numéros d'urgence, l'un pour les CROSS et l'autre pour les CCS. Ces numéros d'urgence ont vocation à permettre à ces centres de sauvetage d'obtenir les informations relatives à l'identification et à la localisation de l'appelant, présentant une utilité pour définir rapidement et précisément les zones de recherche pour les opérations de sauvetage dont ils ont la responsabilité.

Cette saisine fait suite à un examen de cette demande dans le cadre de la commission interministérielle de coordination des réseaux et des services de télécommunications pour la défense et la sécurité publique (CICREST) visant à apprécier la pertinence de la demande (cf point 3 ci-dessous).

Les centres régionaux opérationnels de surveillance et de sauvetage maritimes (CROSS)

Les CROSS sont des services spécialisés de la direction des affaires maritimes qui ont notamment la responsabilité des opérations de secours en mer en coordonnant les moyens de recherche et de sauvetage conformément au décret n° 88-531 du 2 mai 1988 portant sur l'organisation du secours, de la recherche et du sauvetage des personnes en détresse en mer.

Les opérations de secours en mer diffèrent du secours terrestre en ce que la précision de localisation est plus difficile à établir. En effet, les distances sont difficilement appréciables et les points remarquables peu nombreux. De plus, les phénomènes de vent, de courant et de marée font évoluer en permanence la zone de sauvetage. La localisation et la connaissance précises de l'événement permettent de mettre rapidement en sécurité les personnes impliquées et d'optimiser les moyens d'intervention.

S'agissant des alertes, malgré les campagnes de sensibilisation sur l'usage prioritaire de la radio VHF, la proportion d'alertes transmises par téléphone augmente chaque année et atteint 63% ; en particulier, 18% des alertes ont été transmises depuis la mer par un téléphone mobile.

Les CROSS indiquent qu'en 2012, leurs interventions liées à des alertes par téléphone ont porté sur la recherche de 7666 personnes. Bien que 76% de ces appels passent par un intermédiaire, le plus souvent par les centres opérationnels départementaux d'incendie et de secours (CODIS) *via* les numéros 18 ou 112 avant de parvenir aux CROSS, ces derniers estiment que les centres de réception d'appel du numéro d'urgence 112 ne sont pas adaptés, notamment pour les raisons suivantes :

- le numéro 112 est réceptionné sur des plateformes en majorité rattachées aux CODIS qui ne sont pas compétents pour diriger les opérations en mer et qui ne disposent pas des moyens adaptés en toute situation aux opérations en mer ;
- les CODIS ne connaissent pas tous l'existence des centres de coordination des moyens de secours en mer ;
- surtout, les appels au numéro 112 n'étant pas directement réceptionnés par un CROSS, le temps de réponse opérationnelle est allongé.

Les CROSS souhaitent par conséquent bénéficier d'un numéro d'urgence leur permettant d'obtenir sans délai le démasquage du numéro et les informations de localisation de l'appelant.

Les centres de coordination et de sauvetage pour l'aéronautique (CCS)

Les CCS relèvent de la direction des services de la navigation aérienne de la direction générale de l'aviation civile. Ils assurent la direction générale des opérations de recherche et de sauvetage dans la région de leur responsabilité.

Leur mission consiste à assurer avec le maximum d'efficacité les opérations de recherche et de sauvetage des occupants des aéronefs en détresse ou présumés comme tel en temps de paix, dans les zones terrestres et maritimes de la responsabilité française, en métropole et outre-mer :

- le CCS a la responsabilité du calcul de la zone probable d'accident ;
- il est le destinataire des informations de la préparation et de l'exécution d'une opération de recherche et de sauvetage en provenance des organismes et administrations publiques et privées aéronautiques ou non aéronautiques concernées ;
- il est le centre apte à engager et à coordonner les moyens appropriés et assure également la sécurité des moyens aériens d'intervention pour éviter le sur accident.

La possibilité d'action du CCS est indépendante des frontières et, *a fortiori*, des limites administratives territoriales. Le CCS est en mesure de conduire une opération sur une zone équivalente, par exemple, à la moitié ou au quart de la métropole.

S'agissant des alertes, bien que le moyen de notification nominal d'un aéronef soit la balise de détresse, l'aviation de loisir n'a pas l'obligation d'emport de balise de détresse ce qui implique que ses usagers utilisent leur téléphone mobile en cas d'accident.

Les CCS indiquent que les centres de métropole ont traité en 2011 et 2012 une dizaine d'alertes notifiées par téléphone cellulaire, et qu'en 2012, deux opérations ont été menées par le CCS de Lyon. Toutefois, ils ajoutent que l'amélioration de la technologie et des couvertures des réseaux ainsi que la confiance accordée par les usagers à la téléphonie mobile induisent une augmentation du traitement des notifications d'alerte de détresse aéronautique au moyen du téléphone mobile.

S'agissant des centres de réception d'appels 112, les CCS indiquent que ceux-ci n'ont pas la compétence liée au domaine spécifique de l'aviation, et à la diversité offerte par cette activité :

- pour qualifier le degré d'urgence de l'appel relatif à une détresse aéronautique présumée ou réelle, d'autant que l'appelant, en raison de son état, est peut être incapable de s'exprimer et,
- pour choisir des moyens d'intervention adaptés, en particulier les moyens aériens, et pour diriger les opérations de la localisation du lieu de l'accident d'avion.

Les CCS ajoutent que les pilotes d'aéronef qui contactent le 112, plutôt qu'appeler directement le CCS régionalement compétent, voient augmenter le traitement de leur requête du temps nécessaire au centre 112 pour identifier le centre aéronautique compétent. Le temps moyen minimum constaté est de l'ordre de 30 à 45 minutes environ, or, compte tenu du risque léthal ou de blessure grave particulièrement élevé et des distances importantes parcourues entre la demande de secours et l'accident aéronautique, chaque seconde est critique.

C'est pourquoi les CSS souhaitent bénéficier d'un numéro d'urgence qui permet d'obtenir sans délai le démasquage du numéro et les informations de localisation de l'appelant.

3. Avis de la commission interministérielle de coordination des réseaux et des services de télécommunications pour la défense et la sécurité publique (CICREST)

La commission interministérielle de coordination des réseaux et des services de télécommunications pour la défense et la sécurité publique (CICREST) a été saisie en 2011 par le ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie pour étudier les

modalités réglementaires qui pourraient permettre aux CROSS et aux CCS de bénéficier des mêmes facilités que les services d'urgence, et a créé un groupe de travail à cet effet.

Les conclusions de ce groupe de travail ont indiqué que, du fait de l'objectif de sauvegarde des vies humaines que poursuivent ces deux services, ils devaient être considérés comme des services publics chargés de la sauvegarde des vies humaines au sens de l'article D. 98-8 du CPCE et que, par conséquent, les appels dirigés vers ces services devaient être considérés comme des « appels à destination des numéros d'appel d'urgence » au sens de ce même article.

4. Préconisations de l'Autorité sur le choix des numéros

Dans un souci de transparence et de lisibilité, l'Autorité a lancé une consultation publique afin d'informer le public de ces demandes et de préciser aux opérateurs de communications électroniques l'étendue exacte de leurs obligations en matière d'acheminement des appels d'urgence.

Dans le cadre de la bonne gestion du plan de numérotation, l'Autorité préconise l'usage d'un numéro à 3 chiffres puisqu'un numéro à deux chiffres (12, 13, 14 ou 19 encore disponibles) empêcherait l'Autorité d'ouvrir des tranches de numéros plus longs commençant par ces mêmes chiffres (12X, 13X, 14X ou 19X).

De plus, lors de la consultation publique du 22 octobre 2010 relative à l'ouverture du numéro d'urgence pour les personnes déficientes auditives (numéro 114) dans laquelle l'Autorité avait souhaité aborder la question de l'ouverture d'une nouvelle tranche dédiée à cet effet, il était ressorti que la tranche commençant par 19X était disponible chez la plupart des opérateurs.

Ainsi, il résulte de ce qui précède :

- que l'Autorité préconise l'ouverture de deux numéros dans la tranche 19X qui sera réservée dans son plan de numérotation pour les numéros d'urgence ;
- que seuls les dix numéros de cette tranche sont encore disponibles pour les CROSS et les CCS et pour les besoins futurs en numéros d'urgence.

Question 1 : Parmi les 10 numéros de la tranche 19X, pouvez-vous indiquer les numéros indisponibles en précisant les raisons de cette indisponibilité ?

Question 2 : Que pensez-vous d'une décision visant à réserver dans le plan national de numérotation la tranche 19X pour répondre aux futures demandes de numéros d'urgence ?

Décide :

Art. 1^{er}. – L'article 1^{er} de la décision n° 02-1179 susvisé est remplacé par les dispositions suivantes : « *Les numéros d'urgence qui doivent être acheminés gratuitement au titre de l'article L. 33-1 du code des postes et des communications électroniques sont le 112, le 15, le 17, le 18, le 114, le 115, le 119, le 116000, le 19X et le 19Y.* »

Art. 2. – Le directeur des services de communications électroniques et des relations avec les consommateurs de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes

est chargé de l'exécution de la présente décision, qui, après son homologation par le ministre chargé des communications électroniques, sera publiée au *Journal officiel* de la République française.

Question 3 : Quelles sont vos remarques d'ensemble sur ce projet de décision ?

Question 4 : Avez-vous d'autres remarques à transmettre à l'Autorité concernant la problématique de l'acheminement des numéros d'urgence ?