

Décision n° 2015-0153
de l’Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
en date du 17 mars 2015
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 la demande du haut fonctionnaire de défense du ministère de l’intérieur au haut fonctionnaire de défense et de sécurité des ministères économique et financier d’attribution d’un numéro d’urgence dans le cadre des plans « alerte attentat » et « alerte enlèvement » en date du 23 décembre 2014 ;

Vu le compte rendu de la commission interministérielle de coordination des réseaux et des services de télécommunications pour la défense et la sécurité publique qui s’est déroulé en date du 3 février 2015 ;

Vu la saisine du commissaire aux communications électroniques de défense en date du 3 février 2015 ;

Vu la consultation publique sur le projet de décision 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 menée du 11 février au 27 février 2015 ;

Vu les réponses à cette consultation publique ;

Vu l’avis de la commission consultative des communications électroniques (CCCE), consultée le 13 mars 2015 ;

Après en avoir délibéré le 17 mars 2015 ;

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, n° 2010-1233 en date du 14 décembre 2010 et n° 2013-1405 en date du 17 décembre 2013. 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
- 191 : urgences aéronautiques
- 196 : urgences maritimes

2. Demande d'ouverture d'un nouveau numéro d'urgence par le ministère de l'intérieur

Le haut fonctionnaire de défense du ministère de l'intérieur a transmis le 23 décembre 2014 à la commission interministérielle de coordination des réseaux et des services de

télécommunications (CICREST), une demande d'ouverture d'un numéro d'urgence dans le cadre des plans « alerte attentat » et « alerte enlèvement ».

Ce numéro d'urgence a vocation à permettre aux services en charge de ces plans d'obtenir une identification automatique et instantanée du numéro ainsi que les informations relatives à la localisation de l'appelant, permettant ainsi une plus grande réactivité des enquêteurs, essentielle pour la conduite des recherches urgentes lancées dans le cadre de l'activation de ces deux plans.

Cette demande a fait l'objet d'une instruction par la CICREST afin d'en apprécier sa pertinence avant transmission à l'ARCEP (cf point 3 ci-dessous).

Plans « alerte attentat » et « alerte enlèvement »

Le plan « alerte attentat » est déclenché dans l'hypothèse de la commission d'un ou plusieurs attentats sur le territoire national. La mise en œuvre du plan « alerte enlèvement » est activée en cas d'enlèvement d'enfant. Le déclenchement du plan alerte enlèvement est décidé par le procureur de la République, et le plan alerte attentat relève d'une décision du ministre de l'intérieur ou du directeur général de la police nationale. Les deux plans ne sont activés que si les situations relèvent d'une extrême gravité.

Le déclenchement de ses plans s'accompagne systématiquement de l'ouverture d'une ligne téléphonique dédiée au recueil des témoignages. Les appels sur ces lignes sont gérés par une cellule centralisée qui reçoit tous les appels. Lorsque le plan n'est pas déclenché, le numéro est dormant.

L'organisation mise en place dans le cadre de ces 2 plans est centralisée. Ainsi, la réception des appels pour recueillir des informations relatives à un attentat ou un enlèvement est également centralisée, permettant ainsi de spécialiser et former les opérateurs réceptionnant ce type d'appels, afin notamment de pouvoir repercuter au plus vite les informations aux services opérationnels conduisant l'enquête sur le terrain.

Les numéros d'appel de ces lignes, qui sont à ce jour des numéros spéciaux à tarification gratuite pour l'appelant de la forme 0805, ne permettent pas aux forces de l'ordre d'obtenir une identification automatique et instantanée de l'appelant (démasquage du numéro) si celui-ci s'est opposé à l'identification de sa ligne, ni à sa localisation, sauf à recourir à des réquisitions judiciaires. Un des risques à ne pas obtenir immédiatement le démasquage du numéro de l'appelant serait qu'une communication avec un témoin crucial soit interrompue sans que celui-ci puisse être rappelé, ou que la revendication de la commission d'un attentat intervienne sur ce numéro.

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

Lors de la CICREST du 14 octobre 2014, le ministère de l'intérieur a une première fois sollicité l'ouverture de deux numéros d'urgence, l'un pour le plan « alerte attentat », l'un pour le plan « alerte enlèvement ».

La CICREST a décidé de créer un groupe de travail afin d'examiner, juridiquement et techniquement, les différentes options pouvant répondre au besoin exprimé par le ministère. Ce groupe a notamment examiné cette demande, au regard du numéro d'urgence 17 « Police secours » dont le ministère dispose déjà et des ouvertures récentes de 3 numéros d'urgence (114 en 2010, 191 et 196 en 2013).

Sur l'utilisation du numéro d'urgence 17 « Police secours » pour répondre aux besoins des deux plans, le ministère indique que les appels à ce numéro d'urgence concernent des urgences locales, telles que par exemple des accidents de la route, des troubles à l'ordre public ou des infractions pénales, nécessitant l'intervention sur les lieux d'une équipe de policiers ou de gendarmes. Du fait de cette organisation décentralisée, les appels au 17 sont acheminés vers le commissariat ou la gendarmerie localement compétents par rapport à la localisation de l'appelant.

Ainsi, le ministère de l'intérieur indique que le numéro 17 ne peut pas répondre à la demande en ce qu'une telle dispersion géographique des appels induirait, outre une perte de temps, une perte d'informations.

Le ministère de l'intérieur souhaite par conséquent bénéficier très rapidement d'un numéro d'urgence lui permettant d'obtenir sans délai le démasquage du numéro et les informations de localisation de l'appelant.

Lors de la CICREST du 3 février 2015, le groupe de travail a rendu les conclusions suivantes :

- au regard de l'objectif de sauvegarde des vies humaines que poursuivent les services en charge des plans « alerte attentat » et « alerte enlèvement », les appels dirigés vers ces services devaient être considérés comme des « *appels à destination des numéros d'appel d'urgence* » au sens de l'article D. 98-8 du CPCE ;

- l'organisation particulière et la spécificité des services en charge de ces plans, font qu'un routage des appels vers le numéro d'urgence 17 ne permettrait pas de répondre au besoin ;

- au regard de la multiplication des numéros d'urgence ces dernières années, il a été proposé l'ouverture d'un seul numéro d'urgence, commun aux 2 plans dans la mesure où la probabilité de déclenchement concomitant de ces 2 plans est faible.

La CICREST ayant approuvé les conclusions du groupe de travail, la demande d'ouverture d'un nouveau numéro d'urgence pour les plans « alerte attentat » et « alerte enlèvement » a été transmise le 3 février 2015 à l'ARCEP pour le choix du numéro.

4. Préconisations de l'Autorité

Ayant pris connaissance des conclusions de la CICREST, l'Autorité a donc lancé une consultation publique afin d'informer le public de cette demande, de rappeler aux opérateurs de communications électroniques leurs obligations en matière d'acheminement des appels d'urgence et de choisir le numéro dédié à ces services sur la base des éventuelles contraintes techniques ou opérationnelles.

L'Autorité a reçu 7 contributions en réponse à sa consultation publique.

Sur la question de l'emploi d'un numéro à 3 chiffres ou à 6 chiffres pour ce nouveau numéro d'urgence, trois opérateurs indiquent leur préférence pour un numéro à 3 chiffres. L'un, du fait de problèmes de cohabitation sous une même racine de numéros à 3 chiffres et à 6 chiffres impliquant un impact sur les réseaux nécessitant des délais de mise en œuvre de 12 mois minimum incompatibles avec l'urgence de la demande ; le second car les procédures internes des opérateurs pour l'ouverture d'un numéro d'urgence à 3 chiffres sont déjà en place depuis l'ouverture des deux précédents numéros d'urgence ; le dernier pour des questions de mémorisation du numéro.

Seule une contribution privilégie l'attribution d'un numéro à 6 chiffres car elle estime que les numéros très courts (2 ou 3 chiffres) devraient être préservés pour les services de secours et les interventions d'urgence car ils permettent, par une mémorisation facilitée, une identification plus simple et rapide du service à solliciter.

S'agissant du niveau d'appels parasites sur les numéros de la forme 19X non encore affectés, et plus particulièrement sur les numéros proposés par le ministère de l'intérieur, à savoir les numéros 197, 194, 199117 ou 199 177, l'ARCEP relève des statistiques fournies par les opérateurs mobiles, que le volume d'appels mensuels actuels émis vers ces numéros par les clients étrangers en itinérance en métropole n'est pas significatif (moins de 10 appels par mois). En revanche, il apparaît que la proximité de la zone nord-américaine, induirait des appels parasites au départ de Saint Martin de l'ordre de 200 appels par mois vers le 197 et de 50 appels par mois vers le 194.

Un opérateur indique qu'il a constaté l'utilisation par un autre opérateur de plusieurs numéros de la forme 199XYZ dans son plan privé et préconise donc de ne pas ouvrir les numéros 199, 199117 ou 199177.

A ce sujet, l'Autorité rappelle l'article 3 de la décision n° 2013-1405 disposant que « *les numéros commençant par 19X utilisés pour un usage interne par certains réseaux devront être libérés avant le 31 décembre 2016* ».

Enfin, sans remettre en cause le besoin du ministère de l'intérieur, la majorité des contributions rappelle l'inefficacité et le risque de confusion liés à la multiplication des numéros d'urgence, et des opérateurs réitèrent la demande émise par la fédération française des télécoms lors de la précédente consultation d'une réflexion sur la rationalisation des numéros d'urgence.

A la suite de cette consultation publique, et vu que ces statistiques d'appels parasites ne posent pas de problèmes opérationnels à la DGPN, l'ARCEP a retenu le numéro 197.

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 191, le 196 et le 197 pour les services listés au tableau annexé à la présente décision.* »

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.

Fait à Paris, le 17 mars 2015

Le président

Sébastien SORIANO

ANNEXE

Liste des numéros d'urgence devant être acheminés gratuitement par les opérateurs de communications électroniques

Numéro	Service	Décision ARCEP
112	Numéro d'urgence paneuropéen	n° 02-1179
15	Urgence médicale - Samu	n° 02-1179
17	Police secours	n° 02-1179
18	Pompiers	n° 02-1179
115	Samu social	n° 02-1179
119	Enfance maltraitée	n° 02-1179
116000	Enfants disparus	n° 2007-0180
114	Numéro d'urgence pour personnes déficientes auditives	n° 2010-1233
191	Urgence aéronautique - CCS	n° 2013-1405
196	Urgence maritime - CROSS	n° 2013-1405
197	Alerte attentat – Alerte enlèvement	n° 2015-0153