

**Décision n° 02-1179 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**

;  
L'Autorité de régulation des télécommunications ;

Vu le code des postes et télécommunications, et notamment ses articles L 33-1, L 34-1, L. 34-10, L. 35-2 II, L. 36-6 1°, L. 36-7 et D. 98-1;

Vu le décret n° 96-1225 du 27 décembre 1996 portant approbation du cahier des charges de France Télécom ;

Vu la décision n° 2007-0180 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 20 février 2007 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 ;

Vu la décision n° 2010-1233 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 14 décembre 2010 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 ;

Vu la décision n° 2013-1405 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 17 décembre 2013 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 ;

Vu la 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 ;

La CCR ayant été consultée le 3 octobre 2002 ;

La CCRST ayant été consultée le 18 décembre 2002 ;

**Sur la nécessité de conférer au numéro 119 le statut de numéro d'urgence**

Le numéro 119 a été attribué au SNATEM ou Service National d'Accueil Téléphonique pour l'Enfance Maltraitée. Ce service est un groupement d'intérêt public créé par la loi du 10 juillet 1989 relative à la prévention des mauvais traitements à l'égard des mineurs. Ce service génère un grand nombre d'appels mais il s'appuie actuellement sur un numéro vert, les appels sont par conséquent gratuits pour l'appelant et il revient au titulaire de ce numéro de prendre en charge le coût des communications. Le SNATEM et son ministère de tutelle ont donc demandé à l'Autorité de changer le statut de ce numéro dont la notoriété et l'utilité sont incontestables.

## **Rappel sur le cadre juridique relatif aux numéros d'urgence**

L'article L. 35-2 II du code des postes et télécommunications dispose que l'acheminement gratuit des appels d'urgence est obligatoire pour tous les fournisseurs de service téléphonique au public.

L'article D. 98-1 f) du même code, qui est repris au chapitre VI du cahier des charges des opérateurs autorisés au titre des articles L. 33-1 et L. 34-1, précise que les opérateurs ont l'obligation de prendre "*les mesures nécessaires pour acheminer gratuitement les appels d'urgence à partir des points d'accès publics, des points d'abonnement et des points d'interconnexion et à destination des services publics chargés :*

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

*vers le centre compétent correspondant à la localisation de l'appelant, en fonction des informations et listes transmises par les représentants de l'État dans les départements. Il ne reçoit pas de compensation financière de la part de l'État à ce titre. L'opérateur s'abstient de faire figurer sur les factures les numéros appelés à ce titre."*

Le numéro d'urgence est un numéro acheminé gratuitement par les opérateurs et, contrairement au numéro vert, le titulaire d'un numéro d'urgence n'a donc pas à prendre en charge le coût des communications.

Cette obligation est reprise dans l'ensemble des cahiers des charges des opérateurs de télécommunications autorisés au titre des articles L. 33-1 et L. 34-1.

Toutefois, la liste des numéros d'urgence associés aux services d'urgence n'a jamais été publiée.

Or, en vertu de l'article L. 36-6 1° du code des postes et télécommunications, il revient à l'Autorité de préciser les règles concernant "*les droits et obligations afférents à l'exploitation des différentes catégories de réseaux et de services, en application des articles L. 33-1 et L. 34-1*".

Par conséquent, dans un souci de transparence et de lisibilité et afin de préciser aux opérateurs quelle est l'étendue exacte de leurs obligations en matière d'acheminement des appels d'urgence, l'Autorité considère qu'il est indispensable d'établir la liste des numéros d'urgence.

L'Autorité décide ainsi par la présente décision que sont inclus dans la liste exhaustive des numéros d'urgence les numéros suivants : 112 (numéro d'urgence européen), 15 (sauvegarde des vies humaines), 17 (intervention de police), 18 (lutte contre l'incendie), 115 (urgence sociale – SAMU Social) et 119 (urgence sociale – Enfance Maltraitée).

Cette décision aura vocation à s'appliquer à tous les opérateurs autorisés au titre des articles L.33-1 et L.34-1 lorsqu'elle aura été homologuée par la Ministre chargée des télécommunications. S'agissant toutefois de France Télécom, une modification préalable du décret n° 96-1225 du 27 décembre 1996 est indispensable.

Après en avoir délibéré le 19 décembre 2002 ;

Décide :

**Article 1<sup>er</sup>** - 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 listés au tableau annexé à la présente décision.

**Article 2** - Le chef du service Opérateurs et ressources de l'Autorité de régulation des télécommunications est chargé de l'exécution de la présente décision qui, après son homologation par la ministre chargée des télécommunications, sera publiée au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 19 décembre 2002

Le Président

Jean-Michel Hubert

## 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 en danger	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° 2015-0238
116117	Permanence des soins ambulatoires	n° 2016-0172

Liste des numéros d'urgence devant être acheminés gratuitement par les opérateurs de communications électroniques jusqu'au 30 juin 2023 :

116111	Enfance en danger	n° 2017-1251
--------	-------------------	--------------

**Motifs des décisions modifiant  
la décision n° 02-1179**

<b>Motifs de la décision n° 2007-0180 en date du 20 février 2007</b>
--

### **Sur le contexte règlementaire européen**

La décision susvisée adoptée le 15 février 2007 par la Commission européenne prévoit que « *La série de numéros commençant par "116" dans les plans nationaux de numérotation est réservée à des numéros harmonisés pour des services à valeur sociale harmonisés.* » (article 1<sup>er</sup>).

L'article 2 de la décision de la Commission dispose qu'un service à valeur harmonisé est un « *service répondant à une description commune accessible aux individus via un numéro de téléphone gratuit* »

L'annexe de cette décision réserve le numéro 116 000 au service de ligne d'urgence pour les enfants disparus.

Parallèlement, le 11 décembre 2006, lors du Conseil «Télécommunications», un appel a été lancé à tous les ministres pour qu'ils œuvrent au progrès rapide de cette proposition de la Commission qui aura un caractère obligatoire pour les états membres.

Ainsi, le 20 décembre 2006, ce projet a été approuvé par le comité des communications (groupe d'experts composé de représentants des États membres). La décision a été formellement adoptée par la Commission Européenne le 15 février 2007.

C'est dans ce cadre que s'inscrit le courrier du Ministre délégué à l'Industrie en date du 23 janvier 2007 par lequel l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes a été saisie.

### **Sur le contexte national**

Le Ministre délégué à l'industrie a en effet saisi l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes pour prendre les dispositions nécessaires pour que le 116 000 soit inscrit dans la liste des numéros d'appel d'urgence, en vue de l'entrée en fonctionnement de ce numéro dans un délai de deux mois.

La mise en œuvre de ce service d'urgence sociale pour les enfants disparus est de la compétence du Gouvernement. Le Ministre délégué à l'Industrie indique dans son courrier clairement que ce numéro est destiné à remplacer le numéro actuel de « *SOS enfants disparus* » (0810 012 014). Dans cette perspective, les opérateurs sont invités à se rapprocher du ministère concerné et à engager les travaux techniques visant à l'ouverture du numéro dans les délais prévus.

L'attribution du statut de numéro d'urgence au 116000 ne préjuge pas du statut des éventuels autres numéros paneuropéens de la forme 116XYZ qui pourraient être mis en œuvre dans l'avenir.

© Autorité de Régulation des Communications électroniques et des Postes 2

### **Sur le cadre règlementaire applicable :**

Aux termes des dispositions de l'article L. 33-1 du code des postes et des communications électroniques, « *L'établissement et l'exploitation des réseaux ouverts au public et la fourniture au public de services de communications électroniques sont soumis au respect de règles portant sur (...)*

*f) L'acheminement gratuit des appels d'urgence. A ce titre, les opérateurs sont tenus d'assurer l'accès gratuit des services d'urgence à l'information relative à la localisation de l'équipement du terminal de l'utilisateur, dans la mesure où cette information est disponible. »*

En outre, en application de l'article D. 98-8 aliéna 3 du code des postes et des communications électroniques, « (...) *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 ; (...)* ».

C'est dans ce cadre que s'inscrit la protection des enfants disparus.

Les dispositions de l'article D. 98-8 ajoutent également que les opérateurs ont l'obligation de prendre *“ les mesures nécessaires pour acheminer gratuitement les appels d'urgence à partir des points d'accès publics, des points d'abonnement et des points d'interconnexion, vers le centre compétent correspondant à la localisation de l'appelant, (...)*

*Il ne reçoit pas de compensation financière de la part de l'État à ce titre. L'opérateur s'abstient de faire figurer sur les factures les numéros appelés à ce titre. »*

Il résulte de ces dispositions que le numéro d'urgence est donc un numéro acheminé gratuitement par les opérateurs et, contrairement au numéro libre appel, le titulaire d'un numéro d'urgence n'a donc pas à prendre en charge le coût des communications.

Enfin, aux termes des dispositions de l'alinéa 4 de l'article D. 98-8 du code des postes et des communications électroniques, *« 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 ».*

L'Autorité a ainsi établi la liste des numéros d'urgence devant être acheminés gratuitement par les opérateurs par la décision n° 02-1179 susvisée en date du 19 décembre 2002.

#### **Objet de la présente décision**

La présente décision a donc pour objet d'ajouter le numéro 116000 (urgence sociale – enfants disparus) à la liste prévue dans la décision n°02-1179.

**Motifs de la décision n° 2010-1233 en date du 14 décembre 2010**

(...)

Les articles D. 98-8-1 à D. 98-8-6 du CPCE, résultant de l'adoption de la loi n°2005-102 du 11 février 2005 susvisée pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, et du décret d'application prévu par son article 78, prévoient notamment :

*« Un centre national de relais est chargé de la réception et de l'orientation des demandes des personnes déficientes auditives, permettant à ces personnes d'accéder en permanence aux numéros d'appel d'urgence des services publics mentionnés à l'article D. 98-8.*

*Le centre national de relais assure l'orientation des demandes des personnes déficientes auditives vers le service public mentionné à l'article D. 98-8 territorialement et fonctionnellement compétent.*

(...)

*Les installations du centre national de relais permettent de réceptionner toute demande émanant d'une personne déficiente auditive, quel que soit le moyen de communication téléphonique ou informatique utilisé.*

*Le centre national de relais est doté d'un numéro d'appel téléphonique unique et gratuit.*

(...)

*Le centre national de relais est interconnecté avec les centres d'appel d'urgence des services publics mentionnés à l'article D. 98-8. L'interconnexion permet les transferts réciproques d'appels et la conférence téléphonique ou visuelle entre les centres d'appel d'urgence, le centre national de relais et la personne déficiente auditive. Dans tous les cas, le centre national de relais est tenu informé des suites données à la demande par le centre d'appel d'urgence l'ayant prise en charge.*

Le secrétaire général du comité interministériel du handicap (CIH) a saisi, en date du 13 octobre 2010, l'Autorité pour que les dispositions nécessaires soient prises afin que le numéro prévu à l'article D. 98-8-3 du CPCE soit ouvert et inscrit à la liste des numéros d'appel d'urgence, en vue de l'entrée en fonctionnement du service en janvier 2011.

Dans ce cadre, le secrétaire général du CIH a sollicité, sous réserve de leur disponibilité, l'ouverture du numéro 113 ou du numéro 114.

Afin d'ouvrir ce numéro, l'Autorité a donc lancé une consultation publique, notamment sur le choix de celui-ci.

Dans le but de maintenir la cohérence avec les formats de numéros d'urgence existants, il a été proposé de choisir ce nouveau numéro parmi un des numéros encore disponibles dans les formats très courts à 2 ou 3 chiffres commençant par le chiffre 1, à savoir les numéros 12, 13, 14, 19, 111, 114 ou 117.

Dans un souci de bonne gestion de la ressource constituée des numéros du plan de numérotation, l'Autorité a préconisé l'usage d'un numéro à 3 chiffres puisqu'un numéro à deux chiffres (12, 13, 14 ou 19) empêcherait l'Autorité d'ouvrir des tranches de numéros plus longs commençant par ces mêmes chiffres (12X, 13X, 14X ou 19X). En effet, certains mécanismes de routage téléphonique (notamment pour le réseau téléphonique commuté) ne permettent pas qu'un numéro court soit le préfixe d'autres numéros plus longs.

De plus, les numéros 111 et 117 étant susceptibles de faire l'objet d'erreurs de manipulation et de confusion (notamment avec le 17 « Police Secours »), l'Autorité a donc préconisé de les écarter pour éviter tout risque d'appels polluants vers le centre relais et les autres services d'urgence.

Ainsi, il résulte de ce qui précède que l'Autorité a préconisé l'ouverture du numéro 114.

**Motifs de la décision n° 2013-1405 en date du 17 décembre 2013**

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

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.

*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.

*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 en provenance des organismes et administrations publiques et privées aéronautiques ou non aéronautiques concernées, de la préparation et de l'exécution d'une opération de recherche et de sauvetage ;
- il est le centre opérationnel compétent pour engager et 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 sont susceptibles d'utiliser leur téléphone mobile en cas d'accident.

Ces particularités ont conduit les CROSS et les CSS à demander à bénéficier d'un numéro d'urgence qui permet d'obtenir directement et sans délai le démasquage du numéro et les informations de localisation de l'appelant.

La commission interministérielle de coordination des réseaux et des services de télécommunications pour la défense et la sécurité publique (CICREST), qui a également été saisie pour étudier les modalités réglementaires permettant aux CROSS et aux CCS de bénéficier des mêmes facilités que les services d'urgence, a conclu que, du fait de l'objectif de sauvegarde des vies humaines que poursuivent ces deux services, les appels dirigés vers ces services devaient être considérés comme des appels d'urgence.

L'Autorité a donc lancé une consultation publique sur le choix des numéros dédiés à ces services, ainsi que sur la question de la réservation dans le plan national de numérotation d'une nouvelle tranche de numéros courts, destinée à répondre aux éventuelles prochaines demandes de numéros d'urgence.

En effet, l'Autorité, soucieuse de la rareté de la ressource en numérotation et des impératifs d'efficacité du dispositif d'appel d'urgence qui implique notamment le recours à un nombre de numéros d'urgence aussi limité que possible, a proposé de réserver une tranche de 10 numéros du plan de numérotation afin d'encadrer les éventuels futurs besoins en numéros d'urgence.

L'Autorité relève que la fédération française des télécoms (FFT) insiste sur « *le caractère contre-productif de la multiplication des numéros d'urgence* » en ce qu'il accentue les risques de confusion entre les différents numéros et entraîne des problèmes de mémorisation pour les utilisateurs. Ainsi la FFT « *appelle de ses vœux une réflexion des pouvoirs publics sur la rationalisation des numéros d'urgence et estime que ceux-ci devraient promouvoir l'existence du numéro d'urgence unique paneuropéen 112 ayant vocation à fédérer tous les services d'urgence* ».

Les autres contributeurs à la consultation publique sont favorables à l'ouverture d'un numéro d'urgence dédié aux CROSS dans la mesure où il permettra de réduire les délais d'intervention des secours.

Dans le but de maintenir la cohérence avec les formats de numéros d'urgence existants, et dans le cadre de la bonne gestion du plan de numérotation, l'Autorité a également préconisé l'usage de numéros à 3 chiffres. En effet, ouvrir de nouveaux numéros à deux chiffres (par exemple 12, 13, 14 ou 19, encore disponibles) condamnerait les tranches de numéros plus longs commençant par ces mêmes chiffres.

Il ressort par ailleurs de la consultation publique du 22 octobre 2010 relative à l'ouverture du numéro d'urgence pour les personnes déficientes auditives (numéro 114) que la tranche 19X était disponible à cette date chez la plupart des opérateurs.

Les réponses à la consultation publique ont permis de vérifier que la tranche 19X est toujours disponible, à l'exception du numéro 190, dans la mesure où un opérateur utilise actuellement pour ses besoins propres le numéro 1900.

Par ailleurs, les contributeurs s'étant prononcés sur le choix des numéros ont préconisé le numéro 196 pour les CROSS, dans la mesure où il rappelle le canal 16 de la VHF et l'ancien numéro 1616, tous deux dédiés au secours maritime. Les contributeurs n'ont pas formulé de proposition s'agissant du choix du numéro qui sera affecté aux CCS.

Ainsi, il résulte de ce qui précède :

- que l'Autorité décide l'ouverture des numéros 191 et 196 comme, respectivement, numéro d'urgence pour le sauvetage aéronautique (CCS) et numéro d'urgence pour le sauvetage maritime (CROSS) ;
- que la tranche 19X est réservée, dans son plan de numérotation, aux numéros d'urgence. En application des dispositions de la décision n° 05-1085 susvisée, les numéros commençant par 19X devront être libérés par les opérateurs qui en ont un usage interne, et ce avant le 31 décembre 2016. Ce délai apparaît raisonnable eu égard au fait qu'il ressort de la consultation publique que seul le numéro 1900 est utilisé à ce jour pour l'usage interne d'un opérateur.

## **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'Autorité (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 répercuter 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'autre 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'Autorité 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. Certains 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'Autorité a retenu le numéro 197.

## **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 et mettre sans délai à la disposition des services de secours, agissant dans le cadre de missions d'interventions 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 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, n° 2013-1405 en date du 17 décembre 2013 et n° 2015-0153 du 17 mars 2015. 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
- 197 : alerte attentat - alerte enlèvement

## **2. Demande d'ouverture d'un nouveau numéro d'urgence par le Haut fonctionnaire de défense et de sécurité des ministères en charge des affaires sociales**

Le Haut fonctionnaire de défense et de sécurité des ministères chargés des affaires sociales a transmis, le 9 septembre 2015 au Haut fonctionnaire de défense et de sécurité des ministères économiques et financiers, une demande d'ouverture d'un numéro d'urgence pour l'accès à la régulation médicale de permanence des soins ambulatoires (PDSA).

### ***La permanence des soins ambulatoires***

La mission de la PDSA a pour objectif de garantir à tout citoyen un égal accès à une réponse médicale. Elle doit permettre de répondre à un besoin de soins immédiats, voire urgents aux heures où les cabinets médicaux sont fermés (soirs, week-ends et jours fériés).

Le dispositif de la PDSA, mis en place depuis 2003, repose sur le principe d'une régulation médicale préalable à l'accès au médecin de permanence qui permet l'orientation de chaque appelant vers la juste prestation médicale que son état requiert : conseil médical pouvant déboucher sur une prescription médicale en lien avec la pharmacie de garde, déclenchement d'une visite d'un médecin à domicile, orientation du patient vers une maison médicale de garde ou envoi d'un SMUR s'il s'agit d'une urgence vitale non anticipée par le patient appelant. Cette régulation médicale téléphonique est assurée par des médecins généralistes libéraux. Elle est toujours en interconnexion avec le SAMU. Le recours à ce numéro est ainsi incontournable pour le patient.

Sur l'utilité d'un numéro d'urgence distinct du 15 « SAMU » pour répondre à la mission de la PDSA, le ministère a fait savoir que le 15 est identifié par la population comme le numéro des urgences vitales (type AVC ou infarctus) ne devant pas être inutilement encombré par d'autres demandes de soins. La population hésite donc à appeler le SAMU en dehors des cas qui lui semblent graves, ce qui est source de moindres chances de survie pour les patients. La région Midi-Pyrénées a constaté, à la suite de la mise en place du numéro spécifique de la PDSA, un recours plus facile de la population qui se sent plus légitime à appeler ce numéro plutôt que celui des urgences. Elle a également fait le constat que 5% des appels adressés à la régulation de la PDSA sont basculés vers le 15 pour une prise en charge du médecin du SAMU dans le cadre d'une urgence vitale, ce qui représente un volume de 150 000 appels par an.

Dans ces conditions, la mise en place d'un numéro d'urgence dédié à la régulation médicale de la PDSA donnera toute son efficacité au dispositif en évitant tout retard dans le diagnostic, potentiellement préjudiciable aux patients tout en évitant un engorgement du 15.

### **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 6 octobre 2015, le ministère chargé des affaires sociales et de la santé a sollicité l'attribution d'un numéro d'urgence pour le service de la PDSA.

Dans sa saisine, le commissaire aux communications électroniques de défense précise que « cette demande vise à apporter un niveau de qualité et de sécurité de prise en charge de ces appels équivalent à celui du numéro 15, garantissant l'acheminement et prioritaire, le démasquage et la géolocalisation des appels ». En outre, il estime que « la régulation médicale de permanence des soins ambulatoires (PDSA) répond indubitablement à la mission de sauvegarde des vies humaines prévue à l'article D.98-8 du Code des postes et des communications électroniques ».

Il indique par ailleurs que la réunion plénière de la CICREST du 6 octobre 2015 a enregistré et approuvé la demande de création de ce numéro d'urgence en précisant que le ministère en charge de la santé souhaiterait se voir affecter, si possible, le numéro européen 116117.

### **4. Consultation publique**

Dans ce contexte, l'Autorité a 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 valider le numéro dédié à ce service au regard des éventuelles contraintes techniques ou opérationnelles.

La décision n° 2009/884/CE de la Commission européenne du 30 novembre 2009 a dédié le numéro 116 117 au « service médical de garde hors urgence » dont la description prévoit que « le service dirige les appelants vers l'assistance médicale adaptée à leur cas, qui est censé être urgent mais sans mettre leurs jours en danger, notamment, mais pas seulement, en dehors des heures normales de bureau, le weekend et les jours fériés. Il met l'appelant en relation avec un interlocuteur compétent et qualifié ou directement avec un médecin généraliste ou hospitalier ». Dans la mesure où ce service correspond à la mission de la PDSA, l'Autorité a préconisé l'attribution du numéro 116117 comme numéro d'urgence pour la régulation médicale de la PDSA.

L'Autorité a reçu 3 contributions en réponse à sa consultation publique.

Sur le choix du numéro, une contribution indique sa préférence pour un numéro de la forme 19X dans la mesure où, à la suite à la décision n° 2013-1405 de l'Autorité réservant les numéros de la forme 19X aux numéros d'appel d'urgence, les opérateurs ont effectué les développements nécessaires pour gérer cette nouvelle tranche de numéros d'urgence.

L'Autorité rappelle que la tranche 19X a été réservée, dans un contexte de raréfaction des numéros courts à 3 chiffres disponibles chez l'ensemble des opérateurs, afin de s'assurer de la disponibilité de tels numéros pour les futures demandes de numéros d'urgence. Pour autant, cette réservation n'exclut pas la possibilité pour l'Autorité d'attribuer un numéro n'appartenant pas à cette tranche pour un service d'appels d'urgence, en particulier dans le cas où ce numéro est préalablement dédié au service considéré, comme c'est le cas actuellement pour le numéro 116117 en application de la décision de la Commission européenne n° 2009/884/CE précitée.

Par ailleurs, les contributeurs estiment que le service affilié au numéro 116117 relève de l'assistance et non pas de l'urgence au sens de l'article D. 98-8 du CPCE précité. De plus, les contributeurs rappellent l'inefficacité et le risque de confusion liés à la multiplication des numéros d'urgence et demandent une réflexion sur la rationalisation des numéros d'urgence au profit du numéro d'urgence paneuropéen 112.

L'Autorité rappelle que son rôle est de préciser les numéros répondant aux besoins de l'organisation des services d'urgence. Dans le cas présent, la demande d'ouverture d'un numéro d'urgence pour l'accès à la régulation médicale de permanence des soins ambulatoires émane du Haut fonctionnaire de défense et de sécurité des ministères chargés des affaires sociales. Cette demande a été transmise à l'Autorité par le commissaire aux communications électroniques de défense après avis favorable de la CICREST pour le choix du numéro.

Au regard des éléments précédemment développés, le service PDSA a été identifié comme répondant à la mission de sauvegarde des vies humaines ; il est à ce titre éligible à un numéro d'appel d'urgence au sens de l'article D. 98-8 du CPCE.

En conséquence, l'Autorité décide d'ajouter le numéro 116117 (permanence des soins ambulatoires) à la liste prévue dans la décision n° 02-1179.

## **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 et mettre sans délai à la disposition des services de secours, agissant dans le cadre de missions d'interventions de secours, les données de localisation de l'appelant par un procédé sécurisé.

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 de l'article L. 32-1 du CPCE, l'Arcep veille notamment :

« II.- [...] [à] la protection des consommateurs [...] et [à] la satisfaction des besoins de l'ensemble des utilisateurs, y compris les utilisateurs handicapés, âgés ou ayant des besoins sociaux spécifiques, en matière d'accès aux services et aux équipements ; [...]

[à] la promotion des numéros européens harmonisés pour les services à objet social et la contribution à l'information des utilisateurs finals, lorsque ces services sont fournis ; [...]

III.- [...] [à] l'utilisation et la gestion efficaces des fréquences radioélectriques et des ressources de numérotation ; [...] ».

En application 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'Arcep n° 2007-0180 en date du 20 février 2007, n° 2010-1233 en date du 14 décembre 2010, n° 2013-1405 en date du 17 décembre 2013 et n° 2015-0153 du 17 mars 2015 et n° 2016-0172 du 9 février 2016. 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 en danger
- 116000 : urgence sociale - Enfants disparus
- 116117: sauvegarde des vies humaines – Permanence des soins ambulatoires

- 191 : urgences aéronautiques
- 196 : urgences maritimes
- 197 : alerte attentat - alerte enlèvement

## **2. Demande d'ouverture d'un nouveau numéro d'urgence**

Par un courrier du 7 août 2017, le commissaire aux communications électroniques de défense a demandé à l'Arcep, à la suite de sa saisine par le Haut fonctionnaire de défense et de sécurité du ministère des solidarités et de la santé, d'inscrire le numéro paneuropéen pour l'enfance en danger 116111 sur la liste des numéros d'urgence. Ce numéro a vocation à remplacer à terme le numéro d'urgence national 119, qui poursuit les mêmes finalités.

### **2.1. Le service téléphonique européen d'écoute pour l'enfance en danger**

La décision 2007/116/CE susvisée a réservé, dans les plans de numérotation nationaux des Etats membres, la série commençant par 116 à des numéros harmonisés pour des services à valeur sociale harmonisés. La notion de « service à valeur sociale harmonisé » est précisée par l'article 2 de cette décision, qui définit comme tel le « [...] service répondant à une description commune accessible aux individus via un numéro de téléphone gratuit, qui est potentiellement utile aux visiteurs étrangers et qui répond à des besoins sociaux spécifiques, qui contribue en particulier au bien-être ou à la sécurité des citoyens ou de groupes particuliers de citoyens, ou qui aide des citoyens en difficulté ». L'objectif est de permettre aux citoyens, notamment aux voyageurs et utilisateurs handicapés, de joindre les services à valeur sociale en composant des numéros identiques, reconnaissables dans tous les États membres où ils auront été ouverts.

Le « service téléphonique d'écoute pour enfants » a été reconnu comme service à valeur sociale harmonisé par la décision n° 2009/884/CE de la Commission européenne du 30 novembre 2009 modifiant la décision 2007/116/CE en ce qui concerne l'introduction de numéros réservés supplémentaires commençant par 116. Ce service, qui s'est vu réserver le numéro paneuropéen 116111, a vocation, comme précisé dans l'annexe de la décision n° 2009/884/CE susmentionnée, à aider « les enfants ayant besoin d'attention et de protection et [à] les met[tre] en contact avec des services et des ressources ; il offre aux enfants la possibilité de faire part de leurs préoccupations, de parler de problèmes qui les touchent directement et de contacter quelqu'un en cas d'urgence ».

Cette description recouvre les missions de prévention et de transmission des informations aux autorités compétentes, qui sont actuellement confiées au Service national d'accueil téléphonique de l'enfance en danger (SNATED). Le SNATED, qui est une entité du groupement d'intérêt public de l'enfance en danger (GIPED), est le gestionnaire du numéro d'urgence national 119 « enfance en danger » et sera également celui du numéro 116111. En sa qualité de « service d'accueil téléphonique gratuit », le SNATED a notamment pour mission, selon l'article L. 226-6 du code de l'action sociale et des familles, de répondre « [...] à tout moment, aux demandes d'information ou de conseil concernant les situations de mineurs en danger ou présumés l'être ».

Le dispositif technique prévu pour la réception des appels au numéro 116111 est le même que celui prévu pour les appels au numéro 119 : les appels au numéro 116111 seront acheminés vers la plateforme téléphonique du 119 opérée par le SNATED, avec sollicitation, si nécessaire, d'un service de traduction en langue étrangère.

### **2.2. Demande d'ouverture d'un nouveau numéro d'urgence**

Lors de la CICREST du 2 février 2017, le ministère de la cohésion sociale a indiqué qu'il souhaitait l'inscription sur la liste des numéros d'urgence du numéro 116111 pour l'enfance en danger.

Dans sa demande adressée à l'Arcep, le commissaire aux communications électroniques de défense rappelle que la Commission européenne a défini un certain nombre de numéros « harmonisés », dont le « 116111 » dédié à l'Enfance en Danger et que ces numéros sont harmonisés dans l'ensemble de l'Union. Il précise qu'en France, et depuis 1989, le service Enfance en Danger utilise le numéro court d'urgence « 119 ». Il ajoute qu'afin de répondre à l'harmonisation européenne, le Conseil d'administration du Groupement d'Intérêt Public pour l'Enfance en Danger (GIPED) souhaite utiliser, dans les mêmes conditions que le 119, le numéro « 116111 » qui, à terme, remplacera le 119.

Il précise que les missions assignées au numéro national 119 et celles assignées au 116111 par la Commission européenne poursuivent les mêmes finalités. Il ajoute que ces deux numéros seront gérés par la même entité, à savoir le SNATED.

Concernant les modalités de transition du numéro 119 au numéro 116111, le commissaire aux communications électroniques de défense précise notamment que les deux numéros devraient coexister pendant au moins 5 ans, afin de ne pas perdre ces appels et de permettre des actions de communication pour que le public s'approprie progressivement le nouveau numéro et qu'à l'issue de ces 5 ans, pendant une nouvelle période de 5 ans, le numéro 119 répondra par un film sonore de redirection vers le 116111. Il précise que ces périodes devront être ajustées au regard du trafic résiduel sur le 119.

Il indique que cette demande a été discutée avec les opérateurs lors d'une réunion préparatoire dans le cadre de la Commission interministérielle de coordination des réseaux et des services de télécommunications pour la défense et la sécurité publique (CICREST) le 27 mars 2017 et que celle-ci a approuvé cette orientation en réunion plénière le 6 juin 2017.

### **2.3. Disparition à terme du numéro d'urgence national 119**

Créé il y a 28 ans, le service d'urgence accessible via le numéro 119 a reçu, en 2015, près de 470 000 appels, dont 32 000 ont fait l'objet d'un traitement au titre de la protection de l'enfance. Il s'agit notamment d'assurer une aide, un soutien, voire, dans les situations les plus graves, une transmission de la file d'appel aux autorités départementales pour intervention auprès des enfants concernés. Il est à noter que 11% des appels vers le numéro 119 émanent des enfants eux-mêmes.

En situation d'urgence, les appelants ne doivent pas avoir à réfléchir au numéro à composer. Du fait de sa notoriété, il est ainsi indispensable que le numéro 119 coexiste pendant une certaine période avec le numéro 116111, afin de laisser aux appelants le temps nécessaire pour se familiariser avec ce nouveau numéro. En pratique, pendant cette période de transition, ces deux numéros ont vocation à converger vers un unique centre de réception des appels.

Toutefois, à terme, le numéro 119 va disparaître au profit du numéro 116111 qui demeurera l'unique numéro d'urgence pour l'aide aux enfants, notamment en cas de maltraitance.

En conséquence, par la présente décision, l'Autorité, d'une part, ajoute le numéro 116111 comme numéro d'urgence pour l'enfance en danger à la liste prévue à la décision n° 02-1179 et, d'autre part, organise les modalités de transition du numéro 119 vers le 116111.

A cet effet, et afin de laisser à la population le temps de se familiariser avec le nouveau numéro, la présente décision prévoit de ne retirer le numéro 119 de la liste des numéros d'urgence qu'à compter du 1er janvier 2023, soit au terme d'un délai de près de 5 ans. Durant cette période de coexistence, une analyse des appels résiduels devrait être réalisée, afin de quantifier les appels émis vers le numéro 119 et de mesurer ainsi l'efficacité du dispositif de communication pour, le cas échéant, pouvoir l'adapter.

Au-delà de cette période de coexistence, pendant une nouvelle durée de 5 ans, c'est-à-dire à compter du 1er janvier 2023 et jusqu'au 31 décembre 2027, le numéro 119 ne sera plus un numéro d'urgence mais deviendra un numéro d'intérêt général servant à informer le public sur l'existence du numéro d'urgence 116111. Ainsi, le numéro 119 restera accessible gratuitement pour les appelants pour une durée de 5 ans et invitera les appelants, via un message préenregistré, à contacter le 116111, numéro auquel le service enfance en danger sera joignable.

En conséquence, l'Autorité décide d'ajouter le numéro 116111 (« enfance en danger ») à la liste prévue dans la décision n° 02-1179.

### **3. Consultation publique**

L'Autorité a lancé une consultation publique sur la présente décision et a reçu 2 contributions.

La première contribution indique approuver l'utilisation du numéro harmonisé dans l'ensemble de l'Union européenne pour l'enfance en danger en ce qu'il permet aux citoyens européens de joindre le service d'écoute pour l'enfance en danger en composant un numéro identique reconnaissable dans tous les Etats européens. Toutefois, elle estime que la période de coexistence des deux numéros sera source de confusion pour les

personnes concernées et induira une complexité de gestion pour les opérateurs de communications électroniques. Elle propose en conséquence d'en limiter cette durée au minimum en proposant le retrait du 119 de la liste des numéros d'urgence au 1<sup>er</sup> janvier 2019. En outre, elle note qu'un tel délai ne peut que freiner tout effort de communication sur le nouveau numéro vers les publics visés.

La seconde contribution relève que lorsque le numéro 119 sera retiré de la liste des numéros d'urgence, il ne devra plus bénéficier de l'outre-passement du secret (« démasquage »). A cet égard, elle précise qu'il faudra que les appels vers le numéro 119 soient acheminés à compter de cette date vers un accès téléphonique distinct de celui recevant les appels vers le numéro 116111.

En outre, s'agissant de l'analyse des appels résiduels vers le numéro 119, ces deux contributions appellent à ce que celle-ci soit effectuée annuellement afin d'adapter, le cas échéant, le dispositif de communication.

Au regard des enjeux liés à la protection de l'enfance, l'Autorité estime qu'il est nécessaire de prévoir une période de 5 ans pendant laquelle le numéro 119 fera partie, comme le 116111, de la liste des numéros d'urgence. Toutefois, une fois celui-ci retiré de cette liste, l'Autorité estime en effet pertinent que le suivi des appels résiduels se fasse annuellement, afin d'adapter, le cas échéant, le dispositif initial.

## 1 Rappel du cadre réglementaire

Aux termes de l'article L. 32-1 du CPCE, l'Arcep veille notamment :

« II.- [...] [à] la protection des consommateurs [...] et [à] la satisfaction des besoins de l'ensemble des utilisateurs, y compris les utilisateurs handicapés, âgés ou ayant des besoins sociaux spécifiques, en matière d'accès aux services et aux équipements ; [...]

[à] la promotion des numéros européens harmonisés pour les services à objet social et la contribution à l'information des utilisateurs finals, lorsque ces services sont fournis ; [...]

III.- [...] [à] l'utilisation et la gestion efficaces des fréquences radioélectriques et des ressources de numérotation ; [...]

Conformément aux dispositions des articles L. 33-1 et D. 98-8 du code des postes et des communications électroniques (CPCE), les opérateurs doivent notamment acheminer gratuitement les communications d'urgence vers le centre compétent correspondant à la localisation de l'appelant et mettre sans délai à la disposition des services de secours, agissant dans le cadre de missions d'interventions de secours, les informations de localisation de l'appelant par un procédé sécurisé.

L'article D. 98-8 du CPCE précise :

« [...] On entend par communications d'urgence, les communications effectuées au moyen de services de communications interpersonnelles, entre un utilisateur final et le centre de réception des communications d'urgence, dont le but est de demander et de recevoir des secours d'urgence de la part des services publics d'urgence 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 destinés aux communications d'urgence est précisée par l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse dans les conditions prévues à l'article L. 36-6. »

Aux termes de l'article L. 36-6, « [...] l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse précise les règles concernant :

1° Les droits et obligations afférents à l'exploitation des différentes catégories de réseaux et de services, en application de [l'article L. 33-1](#) ; [...]

Les décisions prises en application du présent article sont, après homologation par arrêté du ministre chargé des communications électroniques, publiées au Journal officiel. »

En application 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° 2018-0881 modifiée 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'Arcep n° 2007-0180 en date du 20 février 2007, n° 2010-1233 en date du 14 décembre 2010, n° 2013-1405 en date du 17 décembre 2013, n° 2015-0153 du 17 mars 2015, n° 2016-0172 du 9 février 2016 et n° 2017-1251 en date du 23 octobre 2017, notamment afin de mettre à jour la liste des numéros d'urgence.

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 en danger
- 116000 : urgence sociale - Enfants disparus
- 116111 : urgence sociale – Enfance en danger
- 116117 : sauvegarde des vies humaines – Permanence des soins ambulatoires
- 191 : urgences aéronautiques
- 196 : urgences maritimes
- 197 : alerte attentat - alerte enlèvement.

La décision n°2017-1251 en date du 23 octobre 2017 prévoit que « à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2023 et jusqu'au 31 décembre 2027, le numéro 119 est affecté à un service d'intérêt général consistant dans l'information du public sur l'existence du numéro d'urgence 116111 pour le service "Enfance en danger" ».

## **2 Demande de maintien du numéro d'urgence 119 pour l'enfance en danger**

Par deux courriers en date du 18 juin 2020 et du 29 juillet 2022, la direction générale de la cohésion sociale a relayé et partagé à l'Arcep l'inquiétude du conseil d'administration du Groupement d'Intérêt Public Enfance en Danger (GIPED) au sujet de la disparition du numéro 119 au profit du seul numéro 116 111, estimant un risque important de déperdition d'appels.

En effet, la DGCS rappelle que le 119 est un numéro bien connu du grand public grâce aux actions de communication régulièrement menées avec l'appui du ministère chargé de la famille (qui ne portent pas sur le 116111), d'autant que ce numéro est facilement mémorisable par les enfants, dont la part d'appels est en hausse depuis plusieurs années.

Elle estime ainsi que cette disparition pourrait être fortement préjudiciable à la politique de protection de l'enfance et demande son maintien sur la liste des numéros d'urgence.

## **3 Orientation de la Commission interministérielle de coordination pour les réseaux et services de communications électroniques (CICRESCE)**

La demande du directeur général de la cohésion sociale de conserver l'inscription du numéro 119 sur la liste des numéros d'urgence pour l'enfance en danger a fait l'objet d'une présentation lors de la CICRESCE du 29 septembre 2022, en présence, en particulier, de représentants des opérateurs de communications électroniques qui doivent notamment acheminer gratuitement les appels passés aux numéros d'urgence.

Il a été précisé qu'en moyenne environ 98 % des appels d'urgence émis en 2019, 2020 et 2021 émis pour l'enfance en danger l'ont été sur le numéro 119<sup>1</sup> et 2% sur le numéro 116111. Par conséquent, la disparition du numéro 119 provoquerait une perte de lisibilité globale du dispositif et un risque de moindre captation des situations de danger des enfants, qui pourraient être fortement préjudiciables à la politique de protection de l'enfance et, en premier lieu, aux enfants eux-mêmes.

L'administrateur interministériel aux communications électroniques de défense a quant à lui souligné que le nombre important de numéros d'urgence – treize, à ce jour – était susceptible de nuire à la lisibilité globale du dispositif, qui exige que quiconque en situation d'urgence ne doit pas avoir à réfléchir au numéro à composer. Interrogés par l'administrateur interministériel aux communications électroniques de défense sur l'impact qu'avait le maintien d'un numéro dans la liste des numéros d'urgence, les opérateurs de communications électroniques présents lors de cette CICRESCE ont uniquement indiqué que, pour tout numéro d'urgence, ils

---

<sup>1</sup> Nombre d'appels aux numéros 119/116111 pour les années 2019, 2020 et 2021 : 436 868 / 8729 ; 484 287 / 8347 et 391 506 / 8384.

doivent acheminer et localiser gratuitement ces appels selon les plans d'acheminement spécifiques et ne pas les faire figurer sur les factures.

Dans ces conditions, l'administrateur interministériel aux communications électroniques de défense a proposé à la DGCS de maintenir le 119 comme numéro d'urgence pour le service « enfance en danger » en lieu et place du 116111, qui serait de nouveau affecté au service à valeur sociale harmonisé « service téléphonique d'écoute pour enfants » tel que prévu par la décision de la Commission européenne du 15 février 2007. Les appels à ces numéros demeurerait gratuits pour l'utilisateur et ne seraient pas affichés sur les factures. En revanche, leur exploitation nécessiterait l'attribution des numéros à un opérateur, qui, conformément à l'annexe 1 à la décision n° 2018-0881 modifiée susvisée, devrait en particulier « *justifier qu'[il] [dispose] du soutien du ministère de tutelle du service fourni à partir du numéro demandé* ».

Par courrier en date du 13 octobre 2022, le Directeur général de la cohésion sociale a donné un avis favorable à cette proposition.

#### **4 Consultation publique**

Par conséquent, au regard de ce qui précède et des enjeux liés à la protection de l'enfance, l'Autorité estime pertinent de maintenir le numéro recueillant la très grande majorité des appels, à savoir le 119, sur la liste des numéros d'urgence. Elle estime par ailleurs pertinent de maintenir le numéro 116111 sur la liste des numéros d'urgence jusqu'au 30 juin 2023, puis, au terme de cette période de transition, de le réallouer au service à valeur sociale harmonisé « service téléphonique d'écoute pour enfants » tel que prévu par la décision 2007/116/CE modifiée de la Commission du 15 février 2007.

L'Autorité a lancé une consultation publique sur la présente décision et n'a reçu aucune contribution.