

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

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 22 octobre 2010 et les réponses à cette consultation ;

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 14 octobre 2013 et close le 15 novembre 2013 ;

Vu les réponses à cette consultation publique ;

La commission consultative des communications électroniques ayant été consultée le 6 décembre 2013 ;

Après en avoir délibéré le 17 décembre 2013 ;

Pour les motifs suivants :

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 CCS 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.

Décide :

Article 1^{er} – Au chapitre « 2.c.5. Numéros d'urgence et numéros d'intérêt général » de la décision n° 05-1085 du 15 décembre 2005 fixant l'utilisation des catégories de numéros du plan national de numérotation est ajouté l'alinéa suivant :

« Les numéros de la forme 19X sont réservés aux numéros d'appel d'urgence »

Article 2 – Le numéro 191 est le numéro d'appel d'urgence des centres de coordination et de sauvetage pour l'aéronautique.

Le numéro 196 est le numéro d'appel d'urgence des centres régionaux opérationnels de surveillance et de sauvetage maritimes.

Article 3 - Les numéros commençant par 19X utilisés pour un usage interne par certains réseaux devront être libérés avant le 31 décembre 2016.

Article 4 – L'article 1^{er} de la décision n° 02-1179 du 19 décembre 2002 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 listés au tableau annexé à la présente décision. »*

L'annexe à la présente décision est insérée en annexe à la décision n° 02-1179 du 19 décembre 2002 susvisée.

Article 5 – 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 décembre 2013

Le Président,

Jean-Ludovic SILICANI

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