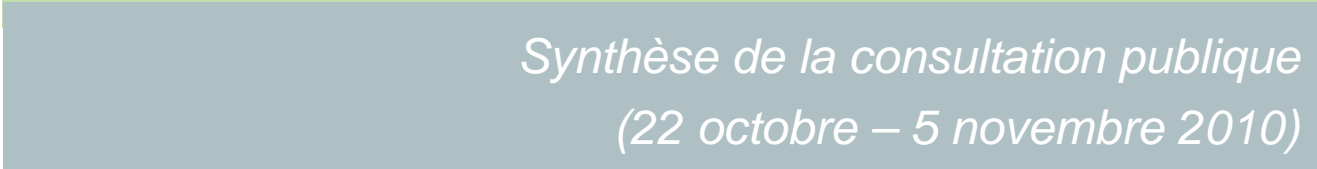


Numérotation
Ouverture du numéro d'urgence pour les
personnes déficientes auditives



*Synthèse de la consultation publique
(22 octobre – 5 novembre 2010)*

Rappel du contexte

L'Autorité a été saisie, par courrier en date du 13 octobre 2010, par le comité interministériel du handicap (CIH), d'une demande d'ouverture d'un numéro d'urgence, de préférence le 113 ou le 114 selon leur disponibilité, permettant au centre national de relais, basé au CHU de Grenoble, de réceptionner toute demande émanant d'une personne déficiente auditive et de l'orienter vers le service d'urgence fonctionnellement et localement compétent.

Le décret n° 2008-346 du 14 avril 2008, relatif à la réception et à l'orientation des appels d'urgence des personnes déficientes auditives, publié au *Journal officiel* du 16 avril 2008, codifié aux articles D. 98-8-1 et suivants du CPCE, prévoit 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 bénéficie des moyens nécessaires à la traduction simultanée de toute information écrite, sonore ou visuelle concernant le demandeur, notamment la transcription écrite ou l'intervention d'un interprète en langue des signes française ou d'un codeur en langage parlé complété.

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.

La demande du CIH, qui préside le comité national de pilotage précisant notamment les modalités d'organisation et de fonctionnement du centre national de relais, étant conforme aux dispositions du décret précité, est recevable mais nécessite un avis de la commission consultative des communications électroniques puis l'adoption par l'Autorité d'une décision ouvrant le numéro qui aura été retenu comme numéro d'urgence pour les personnes déficientes auditives. Cette décision devra ensuite être homologuée par le ministre chargé des communications électroniques avant publication au *Journal officiel*.

Cette décision permettra aux personnes déficientes auditives en situation d'urgence de joindre le centre national de relais qui les orientera vers le service d'urgence fonctionnellement et localement compétent.

Synthèse de la consultation sur la création du numéro d'urgence pour les personnes déficientes auditives

La consultation publique avait pour but de définir le numéro unique et gratuit dédié à ce service tel que prévu par le décret précité et d'aborder la problématique de l'ouverture d'une nouvelle tranche dédiée pour les futurs besoins en numéros d'urgence.

L'Autorité a reçu 33 réponses à sa consultation publique, lancée le 22 octobre et dont les réponses étaient attendues pour le 5 novembre 2010 :

- 29 réponses d'usagers ;
- 4 réponses d'opérateurs ou de représentants d'opérateurs :
 - o la Fédération française des télécoms (FFT) ;
 - o Le groupe France Télécom Orange
 - o La société Free
 - o La société Verizon France

Question n°1 : La proposition d'ouvrir le numéro d'urgence 114 pour ce nouveau service d'urgence vous convient-elle ? Si non, pour quelles raisons ?

Dans leur grande majorité (73%), les réponses soutiennent la proposition de l'ARCEP d'ouvrir le numéro 114, notamment pour sa simplicité à le retenir et pour sa proximité avec les autres numéros d'urgence.

Parmi les 24 réponses favorables au numéro 114, 20 émanent d'usagers et 4 d'opérateurs. Sur les 20 réponses de soutien des usagers, 4 indiquent néanmoins qu'elles auraient préféré utiliser le numéro d'urgence paneuropéen 112 si cela avait été possible.

Les 9 contributions (27% des réponses) ne soutenant pas cette proposition sont issues d'usagers dont la plupart (8) rejette le numéro 114 parce qu'ils souhaitent utiliser le numéro d'urgence européen 112 existant. Certains usagers s'inquiètent, en effet, de la création d'un numéro d'urgence supplémentaire, risque de confusion entre les différents numéros et d'éventuels problèmes de mémorisation. Enfin, un usager défavorable au 114 indique pour sa part que ce numéro est trop proche des numéros d'urgence existants.

La FFT indique qu'elle soutient l'ouverture du numéro 114 dans la mesure où il permettra de :

- conserver une cohérence à l'ensemble des numéros d'urgence ;
- respecter les délais de mise en œuvre du futur centre national de relais ;
- répondre aux préoccupations des utilisateurs sourds et malentendants de se voir proposer un numéro d'appel mnémotechnique ;
- pouvoir être utilisé pour un usage SMS.

La FFT ajoute de plus que certains numéros ou formats de numéros doivent *de facto* être exclus :

- du fait de la rareté de la ressource (format 1X) ;
- de la confusion qu'ils peuvent engendrer car ils seraient proches des numéros d'urgence existants (15X, 161Y (trop proche du 1616), 17X, 117 (trop proche du 17), 18X, etc.) ou des services à valeur ajoutés gratuits attribués à des services d'actions de solidarité ou sociale existants ou futurs (110, 113, 116 XYZ) ;
- du fait que les numéros 12X, 13X, 14X, 16X sont d'ores et déjà utilisés dans les systèmes d'exploitation des opérateurs, dans les plateformes de services, pour la maintenance, ou autres développements informatiques des opérateurs.

Synthèse de la consultation sur la création du numéro d'urgence pour les personnes déficientes auditives

- à cause du risque de mauvaise manipulation par les utilisateurs (le numéro 111 par exemple) ou de composition accidentelle par simple contact du téléphone.

La FFT indique toutefois que des reconfigurations réseau seront nécessaires pour la mise en œuvre du numéro 114 car celui-ci a précédemment été attribué et ouvert sur les réseaux télécom.

Le groupe France Télécom Orange et la société Verizon France se disent favorables à l'ouverture du numéro 114.

La société Free indique ne pas avoir d'observation particulière sur le choix du numéro mais estime que le numéro 114 est le numéro pour lequel il existe le moins de risque d'erreurs de numérotation ou de confusion avec d'autres services.

En conclusion, la grande majorité des acteurs est favorable à l'ouverture du numéro 114 comme numéro d'urgence pour les personnes déficientes auditives.

Question n°2 : Pour chacune des tranches proposées (12X, 13X, 14X et 19X), veuillez préciser vos préférences et les impacts associés.

Les réponses des usagers sont très hétérogènes et ne permettent donc pas de distinguer particulièrement une tranche plutôt qu'une autre. Les choix pour tel ou tel reflètent seulement des préférences variées.

La FFT indique que seule la tranche 19X est libre chez les opérateurs Bouygues Telecom, Orange et SFR.

Le groupe France Télécom Orange indique que certaines des sociétés de son groupe utilisent le numéro 123 comme numéro du plan privé ainsi que des codes au format #12X# rendant la tranche 12X à écarter.

Il ajoute ne pas avoir identifié de difficulté particulière à ouvrir les tranches 13X, 14X et 19X sur le réseau fixe et n'indique donc pas de préférence parmi ces 3 tranches.

La société Verizon France indique sa préférence pour la tranche 12X dans la mesure où des tranches géographiques commençant par 13 et 14 sont actuellement ouvertes et que l'utilisation d'un numéro d'urgence commençant par les mêmes chiffres qu'une tranche géographique pourrait être très préjudiciable aux services d'urgence.

Cette société ne se prononce pas sur la tranche 19X.

La société Free ne répond pas sur le choix d'une tranche en particulier mais indique être réservée sur toute extension des numéros d'urgence par l'ouverture d'une tranche à 3 chiffres, estimant préférable l'approche retenue notamment par les pays nordiques consistant à privilégier un numéro unique qui met ensuite en relation avec le centre de secours ou de sécurité territorialement compétent.

Elle estime que « la multiplication des numéros d'urgence n'est pas nécessairement la réponse la plus efficace à une problématique légitime (être en mesure de couvrir l'étendue la plus large possible de besoins spécifiques en termes d'appels d'urgence), puisqu'elle peut contribuer à affaiblir la nécessaire visibilité pour les abonnés ».

En conclusion, l'Autorité retient qu'à ce stade, l'ouverture d'une éventuelle nouvelle tranche est prématurée et qu'il n'y a pas de consensus mais note que la tranche 19X semble disponible. L'Autorité prend également note des interrogations de certains opérateurs et usagers sur le bien fondé de la multiplication des numéros d'urgence qui accroît le risque de confusion et de problème de mémorisation de ces numéros.

Question n°3 : Avez-vous d'autres commentaires ou remarques ?

La majorité des commentaires de personnes déficientes auditives concerne l'usage du fax comme moyen d'accès au service d'urgence. Il semblerait que le fax soit de moins en moins utilisé par les malentendants contrairement au SMS, au courrier électronique et bientôt à la visiophonie. De plus, le fax n'est pas considéré comme un moyen pertinent en cas d'urgence. Ainsi, les usagers demandent à ce que d'autres moyens de communications tels que le SMS, voire les courriers électroniques soient pris en compte dès la première phase de mise en œuvre du centre national de relais.

Deux contributeurs souhaitent qu'un pré-enregistrement des personnes déficientes auditives soit effectué auprès du service d'urgence afin que ce dernier ait les informations nécessaires (par exemple l'adresse postale) lors de l'appel d'une personne déficiente auditive.

Le groupe France Télécom Orange indique que « l'ouverture du numéro 114 portera à huit le nombre de numéros d'accès aux services d'urgence sur le territoire français, que ce nombre de numéros distingue la France des autres pays européens où un nombre limité (entre 1 et 4) de numéros d'accès à un service d'urgence apparaît satisfaisant ». Il estime ainsi que « la variété de numéros semble aller à l'encontre de la mission d'urgence assignée aux services en question et s'interroge sur le risque de confusion, de difficulté de mémorisation pour les utilisateurs qu'implique un trop grand nombre de numéros d'accès aux services d'urgence ».

Aussi, avant toute nouvelle attribution d'un numéro d'urgence, en dehors du numéro 114, le groupe France Télécom Orange indique qu'une « réflexion sur la rationalisation des numéros d'accès aux services d'urgence pourrait s'avérer pertinente et que le 112, déjà numéro unique européen, serait alors le candidat idéal en tant que numéro fédérateur ».

Sur la mise en œuvre du service attaché au 114, et notamment sur le recours au fax, le groupe France Télécom Orange souhaite attirer l'attention d'une part, sur « l'impossibilité de garantir un délai d'acheminement dès lors que les fax seraient acheminés par internet (le parc de fax étant en diminution constante au profit de passerelles informatiques), d'autre part, sur un problème d'éligibilité ». En effet, « le fonctionnement du fax n'est pas garanti dans certaines des offres du groupe France Télécom ».

Le groupe France Télécom Orange ajoute que cela s'applique également aux SMS envisagés dans une seconde phase, et pour lesquels aucune garantie de délai d'acheminement n'est possible.

Outre son inquiétude exprimée plus haut sur la multiplication des appels d'urgence, la société Free souhaite attirer l'attention « sur l'existence de plateformes de réception groupée de communications téléphoniques (PABX, CTI...) qui ne sont pas compatibles avec les services de télécopie délivrés par des accès large bande ».

Elle ajoute par ailleurs qu'il importe de noter que « les services complémentaires au service téléphonique (tels que la visioconférence) tendent à se développer en dehors du périmètre de l'offre de l'opérateur, par exemple les services de chat (MSN...) ou de visioconférence

Synthèse de la consultation sur la création du numéro d'urgence pour les personnes déficientes auditives

(Skype...) et que ces services sont maîtrisés de bout en bout par les fournisseurs tiers, et non pas par les opérateurs du service téléphonique et qu'il conviendra par conséquent de veiller à associer les fournisseurs de services et équipementiers concernés aux discussions relatives à la mise en œuvre du 114 ».

En conclusion, outre l'inquiétude exprimée par une partie des opérateurs et des usagers sur la multiplication des numéros d'urgence (risque de confusion entre les différents numéros, problèmes de mémorisation, etc.), la majorité des commentaires exprimés concernent les moyens de réception qui seront mis en œuvre par le centre national de relais dans sa première phase, et notamment l'usage du fax.