

**Décision n° 2016-0172**  
**de l’Autorité de régulation des communications électroniques et des postes**  
**en date du 9 février 2016**  
**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 (ci-après l’Autorité),

Vu la décision de la Commission du 15 février 2007 sur la réservation de la série nationale des numéros commençant par «116» à des numéros harmonisés pour des services à valeur sociale harmonisés ;

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 ;

Vu la loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé, et notamment son article 75 ;

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

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

Vu la demande du Haut fonctionnaire de défense et de sécurité des ministères chargés des affaires sociales d’attribution d’un numéro d’urgence pour l’accès à la régulation médicale de permanence des soins ambulatoires en date du 9 septembre 2015 ;

Vu l’avis de la commission interministérielle de coordination des réseaux et des services de télécommunications pour la défense et la sécurité publique en date du 6 octobre 2015 ;

Vu la saisine du commissaire aux communications électroniques de défense en date du 26 novembre 2015 ;

Vu la consultation publique sur le projet de décision modifiant la décision n° 02-1179 du 19 décembre 2002 établissant la liste des numéros d’urgence devant être acheminés gratuitement par les opérateurs de communications électroniques menée du 9 décembre 2015 au 15 janvier 2016 ;

Vu les réponses à cette consultation publique ;

Après en avoir délibéré le 9 février 2016 ;

Pour les motifs suivants :

## **1. Rappel du cadre réglementaire**

Conformément aux dispositions des articles L. 33-1 et D. 98-8 du code des postes et des communications électroniques (CPCE), les opérateurs doivent acheminer gratuitement les appels d'urgence vers le centre compétent correspondant à la localisation de l'appelant 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.

Décide :

**Art. 1<sup>er</sup>.** – L'article 1<sup>er</sup> de la décision n° 02-1179 susvisée 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 de la décision n° 02-1179 susvisée est remplacée par l'annexe de la présente décision.

**Art. 2.** – Le directeur des services de communications électroniques et des relations avec les consommateurs de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes est chargé de l'exécution de la présente décision, qui, après son homologation par le ministre chargé des communications électroniques, sera publiée au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 9 février 2016.

Le Président

Sébastien Soriano

## ANNEXE

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

Numéro	Service	Décision Arcep
112	Numéro d'urgence paneuropéen	n° 02-1179
15	Urgence médicale - Samu	n° 02-1179
17	Police secours	n° 02-1179
18	Pompiers	n° 02-1179
115	Samu social	n° 02-1179
119	Enfance maltraitée	n° 02-1179
116000	Enfants disparus	n° 2007-0180
114	Numéro d'urgence pour personnes déficientes auditives	n° 2010-1233
191	Urgence aéronautique - CCS	n° 2013-1405
196	Urgence maritime - CROSS	n° 2013-1405
197	Alerte attentat – Alerte enlèvement	n° 2015-0238
116117	Permanence des soins ambulatoires	n° 2016-0172