



autorité de régulation
des communications électroniques,
des postes et de la distribution de la presse

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

CONSULTATION PUBLIQUE

Du 21 octobre au 21 novembre 2022

Conservation du numéro d'urgence 119 pour l'enfance en danger

21 octobre 2022

A decorative graphic in the bottom right corner consisting of a dense, overlapping pattern of thin, light grey lines that form a fan-like or floral shape.

ISSN n°2258-3106

I. Objet de la présente consultation publique

Conformément aux dispositions de l'article L. 44 du code des postes et des communications électroniques (CPCE), « *le plan national de numérotation téléphonique est établi par l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse* » qui veille à la bonne utilisation des numéros par les opérateurs. La structure du plan national de numérotation et les règles de gestion du plan sont fixées dans la décision n° 2018-0881 du 24 juillet 2018 modifiée de l'Autorité. Par ailleurs, conformément aux dispositions des articles L. 33-1 et D. 98-8 du CPCE, les opérateurs doivent acheminer gratuitement les communications d'urgence à destination des numéros d'urgence, dont la liste est précisée par l'Arcep dans les conditions prévues à l'article L. 36-6 du même code.

Le plan national de numérotation téléphonique 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* ».

La décision n° 02-1179 a été successivement 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.

Le Directeur général de la cohésion sociale, après avis de la Commission interministérielle de coordination des réseaux et des services de communications électroniques pour la défense et la sécurité publique (CICRESCE), a transmis à l'Arcep, par un courrier daté du 13 octobre 2022, une demande du ministère des solidarités et de la santé de conserver le numéro 119 comme numéro d'urgence pour le service « *enfance en danger* ».

L'Arcep envisage ainsi :

- d'abroger l'article 2 de sa décision n° 2017-1251 qui prévoit que « *à compter du 1^{er} 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"* » ;
- de modifier en conséquence l'annexe de la décision n°2017-1251.

Ces modifications de la décision n°2017-1251 auront pour effet de maintenir le numéro 119 sur la liste des numéros d'urgence au-delà du 31 décembre 2022. S'agissant du numéro 116111, l'Arcep envisage 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, retirer le numéro de la liste des numéros d'urgence. Le cas échéant, conformément à la décision n° 2018-0881 modifiée susvisée, ce numéro pourra être attribué par l'Arcep à un opérateur de communications électroniques en tant que numéro européen à valeur harmonisée pour des services à valeur sociale harmonisés portant sur le « *service téléphonique d'écoute pour enfants* » tel que prévu par la décision 2007/116/CE modifiée de la Commission du 15 février 2007.

La présente consultation a ainsi pour objet de recueillir l'avis des parties concernées sur le projet de décision modifiant la décision n° 02-1179 du 19 décembre 2002 de l'Arcep, établissant la liste des numéros d'urgence devant être acheminés gratuitement par les opérateurs de communications électroniques.

Question 1 : Avez-vous des remarques à formuler sur le projet de décision présenté en annexe ?

II. Modalités pratiques

Les réponses à la présente consultation devront être transmises au plus tard le 21 novembre 2022 à 18 h 00, heure de Paris, de préférence par courrier électronique à l'adresse suivante : numerotatation@arcep.fr. Il sera précisé en objet : « Réponse à la consultation publique : conservation du numéro d'urgence 119 ».

L'Arcep, dans un souci de transparence, publiera l'intégralité des réponses qui lui auront été transmises, à l'exclusion des éléments d'information couverts par le secret des affaires. Au cas où leur réponse contiendrait de tels éléments, les contributeurs sont invités à transmettre leur réponse en deux versions :

- une version confidentielle, dans laquelle les passages qui peuvent faire l'objet d'une protection au titre du secret des affaires sont identifiés entre crochets et surlignés en gris, par exemple : « une part de marché de [SDA : 25] % » ;
- une version publique, dans laquelle les passages qui peuvent faire l'objet d'une protection au titre du secret des affaires auront été remplacés par [SDA], par exemple : « une part de marché de [SDA] % ».

Les contributeurs sont invités à limiter autant que possible les passages qui peuvent faire l'objet d'une protection au titre du secret des affaires. L'Arcep se réserve le droit de déclasser d'office des éléments d'information qui, par leur nature, ne relèvent pas du secret des affaires.

Des renseignements complémentaires peuvent être obtenus en adressant vos questions à : numerotatation@arcep.fr.

Ce document est disponible en téléchargement sur le site : <http://www.arcep.fr>.

Annexe : Projet de décision

Décision n° 2022-XXXX de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse en date du XX mois 2022 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'Arcep »),

Vu la directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 modifiée relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques ;

Vu la décision 2007/116/CE de la Commission du 15 février 2007 modifiée 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. 34-6, L. 36-6 (1°), L. 36-7, L. 44 et D. 98-8 ;

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 des télécommunications ;

Vu la décision n° 2018-0881 modifiée de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 24 juillet 2018 établissant le plan national de numérotation et ses règles de gestion ;

Vu la décision n° 2017-1251 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 23 octobre 2017 inscrivant le numéro 116111 sur la liste des numéros d'urgence devant être acheminés gratuitement par les opérateurs de communications électroniques ;

Vu les courriers de la direction générale de la cohésion sociale (ci-après « DGCS ») en date du 18 juin 2020, du 29 juillet 2022 et du 13 octobre 2022 ;

Vu les orientations de la Commission interministérielle de coordination des réseaux et des services de communications électroniques pour la défense et la sécurité publique (ci-après « CIRCRESCE ») en date du 29 septembre 2022 ;

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 21 octobre au 21 novembre 2022 ;

Vu les réponses à cette consultation publique ;

Après en avoir délibéré le XX mois 2022,

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 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. 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° 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^{er} 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 119¹ 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

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

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 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 demeureraient 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.

Compte tenu de ce qui précède, l'Autorité envisage 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.

Décide :

- Article 1.** À compter de l'entrée en vigueur de la présente décision, l'annexe de la décision n° 02-1179 susvisée est remplacée par l'annexe à la présente décision.
- Article 2.** L'article 2 de la décision n° 2017-1251 est abrogé.
- Article 3.** À compter du 1^{er} juillet 2023, le numéro 116111 est alloué 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.
- Article 4.** La directrice générale de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse est chargée 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 et sur le site internet de l'Autorité.

Fait à Paris, le XX décembre 2022,

La Présidente

Laure de LA RAUDIERE

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
116111	Enfance en danger	n° 2017-1251

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
--------	-------------------	--------------