



## **MODALITES PRATIQUES DE LA CONSULTATION PUBLIQUE**

La présente consultation porte sur l'ouverture du numéro d'urgence pour les personnes déficientes auditives prévue à l'article D. 98-8-3 du code des postes et des communications électroniques.

L'ARCEP souhaite recueillir, au travers de cette consultation, les avis de tous les acteurs concernés.

### **Modalités pratiques**

Les réponses à la présente consultation devront être transmises avant le 5 novembre 2010, de préférence par courrier électronique, à l'adresse suivante : [cpnum@arcep.fr](mailto:cpnum@arcep.fr). Il devra être précisé en objet : « Réponse à la consultation publique sur la création du numéro d'urgence pour les personnes déficientes auditives »

Les réponses pourront également être transmises par voie postale :

A l'attention de Michel Combot

Directeur des services fixe et mobile et des relations avec les consommateurs

Autorité de régulation des communications électroniques et des postes

7, square Max Hymans

75730 Paris Cedex 15

Dans un souci de transparence, l'Autorité publiera l'intégralité des commentaires qui lui auront été transmis, à l'exclusion des parties couvertes par le secret des affaires. A cette fin, les contributeurs sont invités à reporter dans une annexe spécifique les éléments qu'ils considèrent devoir être couverts par le secret des affaires. Les contributeurs sont invités à limiter autant que possible les passages couverts par le secret des affaires.

### **Renseignements**

Des renseignements complémentaires peuvent être obtenus auprès de :

Hélène Bartyzel - Tél : 01 40 47 70 89 - [helene.bartyzel@arcep.fr](mailto:helene.bartyzel@arcep.fr)

Olivier Delclos - Tél : 01 40 47 71 34 - [olivier.delclos@arcep.fr](mailto:olivier.delclos@arcep.fr)

Ce document est disponible en téléchargement sur le site : [www.arcep.fr](http://www.arcep.fr)

## PLAN

<b>1.</b>	<b>CONTEXTE .....</b>	<b>4</b>
1.1.	RAPPEL SUR LE CADRE JURIDIQUE RELATIF AUX NUMEROS D'URGENCE .....	4
1.2.	DISPOSITIONS DU PLAN NATIONAL DE NUMEROTATION (DECISION N°05-1085 MODIFIEE) ET DECISIONS DE L'AUTORITE (DECISIONS N°02-1179 ET N°2007-0180) DEFINISSANT LA LISTE DES NUMEROS D'URGENCE .....	4
1.3.	DECRET N° 2008-346 DU 14 AVRIL 2008 RELATIF A LA RECEPTION ET A L'ORIENTATION DES APPELS D'URGENCE DES PERSONNES DEFICIENTES AUDITIVES.....	5
1.4.	SAISINE DU COMITE INTERMINISTERIEL DU HANDICAP EN DATE DU 13 OCTOBRE 2010 .....	6
<b>2.</b>	<b>MESURES ENVISAGEES PAR L'AUTORITE .....</b>	<b>6</b>
2.1.	CHOIX DU NUMERO D'URGENCE POUR LES PERSONNES DEFICIENTES AUDITIVES .....	6
2.2.	PROBLEMATIQUE DE L'OUVERTURE D'UNE NOUVELLE TRANCHE RESERVEE POUR LES FUTURS BESOINS EN NUMEROS D'URGENCE .....	7

# 1. Contexte

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

Aux termes des dispositions des articles L. 33-1 et D. 98-8 du code des postes et des communications électroniques (CPCE), les opérateurs doivent prendre les mesures nécessaires pour acheminer gratuitement les appels d'urgence vers le centre compétent correspondant à la localisation de l'appelant. Cette obligation implique également que les opérateurs transmettent aux services de secours les données de localisation de l'appelant lorsque les équipements dont ils disposent le leur permettent.

En outre, l'alinéa 3 de l'article D. 98-8 précise que : « [L'] *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. »*

## 1.2. ***Dispositions du plan national de numérotation (décision n°05-1085 modifiée) et décisions de l'Autorité (décisions n°02-1179 et n°2007-0180) définissant la liste des numéros d'urgence***

Conformément aux 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 modifiée.

Le plan national de numérotation prévoit que « *la liste des numéros d'urgence est définie par la décision n° 02-1179<sup>1</sup> de l'ART (devenue ARCEP) en date du 19 décembre 2002* ».

---

<sup>1</sup> Décision n° 02-1179 de l'ART (devenue ARCEP) 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 (cf. annexe).

Cette décision a été modifiée par la décision n° 2007-0180<sup>2</sup>, en date du 20 février 2007, afin d'établir la liste des numéros d'urgence en vigueur à ce jour :

- 112 : numéro d'urgence européen
- 15 : sauvegarde des vies humaines (SAMU)
- 17 : intervention de police
- 18 : lutte contre l'incendie
- 115 : urgence sociale - SAMU social
- 119 : urgence sociale - enfance maltraitée
- 116000 : urgence sociale – enfants disparus

### **1.3. Décret n° 2008-346 du 14 avril 2008 relatif à la réception et à l'orientation des appels d'urgence des personnes déficientes auditives**

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*

---

<sup>2</sup> Décision n° 2007-0180 du 20 février 2007 de l'ARCEP modifiant la décision n° 02-1179 de l'ART du 19 décembre 2002 établissant la liste des numéros d'urgence devant être acheminés gratuitement par les opérateurs de communications électroniques autorisés au titre de l'article L. 33-1 du code des postes et des communications électroniques (cf. annexe).

*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.*

#### **1.4. Saisine du comité interministériel du handicap en date du 13 octobre 2010**

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 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, tel que prévu par le décret n° 2008-346 précité.

Le CIH préside le comité national de pilotage qui précise notamment les modalités d'organisation et de fonctionnement du centre national de relais.

A ce titre, le CIH sollicite, sous réserve de leur disponibilité, l'ouverture du numéro 113 ou du numéro 114.

La mise en œuvre du centre national de relais s'effectuera en plusieurs phases :

- une première phase, dont l'échéance est prévue au début de l'année 2011, prévoit la réception et le traitement d'appels émis depuis un télécopieur (fax) ;
- une seconde phase, dont l'échéance reste à préciser par le CIH, prévoit la réception et le traitement d'autres types de communications accessibles des personnes déficientes auditives telles que les SMS, les courriers électroniques, la messagerie instantanée, la vidéo...

## **2. MESURES ENVISAGEES PAR L'AUTORITE**

### **2.1. Choix du numéro d'urgence pour les personnes déficientes auditives**

De par leur nature, les numéros d'urgence doivent être simples à mémoriser et à composer par les utilisateurs afin de ne pas constituer un frein à leur utilisation en situation d'urgence. Pour cette raison, ces numéros sont caractérisés par un format très court, 2 ou 3 chiffres (excepté pour le numéro paneuropéen 116000) commençant par le chiffre 1.

Par conséquent, afin de maintenir la cohérence avec les formats de numéros d'urgence existants, il est proposé de choisir ce nouveau numéro parmi un des numéros encore disponibles, à savoir les numéros 12, 13, 14, 19, 111, 114 ou 117.

En effet, outre les numéros d'urgence suscités, d'autres numéros de la forme 11X sont ouverts, il s'agit des numéros suivants :

- 110 : sidaction

- 113 : mission interministérielle de lutte contre la drogue et la toxicomanie
- 116 : préfixe des services à valeur sociale harmonisés (116XYZ)
- 118 : préfixe des services de renseignements téléphoniques (118XYZ)

Dans un souci de bonne gestion de la rareté du plan de numérotation, l'Autorité préconise 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. A titre d'exemple, si les numéros 12 et 124 devaient coexister, les appels vers le numéro 124 seraient interprétés par certains commutateurs comme des appels à destination du numéro court 12 et lui seraient automatiquement routés, rendant de fait le numéro 124 injoignable.

Par ailleurs, les numéros 111 et 117 sont susceptibles d'être l'objet d'erreurs de manipulation et de confusion (notamment avec le 17 « Police Secours »). L'Autorité préconise donc de les écarter pour éviter tout risque d'appels polluants vers le centre relais et les autres services d'urgence.

Pour toutes ces raisons, seul le numéro 114 est envisageable. L'Autorité préconise donc l'ouverture de ce numéro.

**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 ?

## ***2.2. Problématique de l'ouverture d'une nouvelle tranche réservée pour les futurs besoins en numéros d'urgence***

Compte tenu de la rareté des numéros d'urgence exposée ci-dessus, l'Autorité souhaite dès à présent aborder la problématique de l'ouverture d'une nouvelle tranche dédiée à cet effet, afin, le cas échéant, de pouvoir anticiper les éventuels futurs besoins en la matière.

Dans un souci de lisibilité et de cohérence avec les numéros d'urgence existants, l'Autorité pourrait ainsi procéder à l'ouverture d'une nouvelle tranche à 3 chiffres commençant toujours par 1, rendant ainsi disponibles 10 nouveaux numéros.

Les tranches à 3 chiffres actuellement disponibles sont les tranches de la formes 12X, 13X, 14X et 19X.

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

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