

## Autorité de régulation des communications électroniques et des postes

**Décision n° 2010-1233 du 14 décembre 2010 modifiant la décision n° 2002-1179 du 19 décembre 2002 établissant la liste des numéros d'urgence devant être acheminés gratuitement par les opérateurs de communications électroniques**

NOR : ARTT1101644S

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. 35-1, L. 36-6 (1°), L. 36-7, L. 44, D. 98-8 à D. 98-8-6, D. 99-4 et D. 99-5 ;

Vu la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, notamment son article 78 ;

Vu 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 ;

Vu la décision n° 2002-1179 du 19 décembre 2002 modifiée 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° 2005-1085 du 15 décembre 2005 modifiée fixant l'utilisation des catégories de numéros du plan national de numérotation ;

Vu le courrier du secrétaire général du comité interministériel du handicap en date du 13 octobre 2010 ;

Vu la consultation publique sur l'ouverture du numéro d'urgence pour les personnes déficientes auditives lancée le 22 octobre et close le 5 novembre 2010 ;

Vu les réponses à cette consultation publique ;

Vu l'avis de la commission consultative des communications électroniques (CCCE), consultée le 10 décembre 2010 ;

Après en avoir délibéré le 14 décembre 2010 ;

Par 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 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 :

*« 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° 2005-1085 susvisée. Cette décision prévoit notamment que *« la liste des numéros d'urgence est définie par la décision n° 2002-1179 de l'ART (devenue ARCEP) en date du 19 décembre 2002 »*.

La décision n° 2002-1179 susvisée tient 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.

Les articles D. 98-8-1 à D. 98-8-6 du CPCE, résultant de l'adoption de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 susvisée pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées et du décret d'application prévu par son article 78, prévoient 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 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. »*

Le secrétaire général du comité interministériel du handicap (CIH) a saisi, en date du 13 octobre 2010, l'Autorité pour que les dispositions nécessaires soient prises afin que le numéro prévu à l'article D. 98-8-3 du CPCE soit ouvert et inscrit à la liste des numéros d'appel d'urgence, en vue de l'entrée en fonctionnement du service en janvier 2011.

Dans ce cadre, le secrétaire général du CIH a sollicité, sous réserve de leur disponibilité, l'ouverture du numéro 113 ou du numéro 114.

Afin d'ouvrir ce numéro, l'Autorité a donc lancé une consultation publique, notamment sur le choix de celui-ci.

Dans le but de maintenir la cohérence avec les formats de numéros d'urgence existants, il a été proposé de choisir ce nouveau numéro parmi un des numéros encore disponibles dans les formats très courts à deux ou trois chiffres commençant par le chiffre 1, à savoir les numéros 12, 13, 14, 19, 111, 114 ou 117.

Dans un souci de bonne gestion de la ressource constituée des numéros du plan de numérotation, l'Autorité a préconisé l'usage d'un numéro à trois 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.

De plus, les numéros 111 et 117 étant susceptibles de faire l'objet d'erreurs de manipulation et de confusion (notamment avec le 17 « Police Secours »), l'Autorité a donc préconisé de les écarter pour éviter tout risque d'appels polluants vers le centre relais et les autres services d'urgence.

Ainsi, il résulte de ce qui précède que l'Autorité a préconisé l'ouverture du numéro 114,

Décide :

**Art. 1<sup>er</sup>.** – L'article 1<sup>er</sup> de la décision n° 2002-1179 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 le 112, le 15, le 17, le 18, le 114, le 115, le 119 et le 116000. »*

**Art. 2.** – Le directeur des services fixe et mobile 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 14 décembre 2010.

*Le président,*  
J.-L. SILICANI