



**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX
ET DES TELECOMMUNICATIONS**

**CONSULTATION ORGANISÉE PAR LE CONSEIL DE L'IBPT
EN DATE DU 21 NOVEMBRE 2011
CONCERNANT
CERTAINS DÉFIS ACTUELS ET FUTURS
EN CE QUI CONCERNE LES APPELS ADRESSÉS
AUX SERVICES D'URGENCE OFFRANT DE L'AIDE SUR PLACE**

Méthode d'envoi des réactions au présent document:

Délai de réponse : **LUNDI LE 30 JANVIER 2012** à 17:00 heures. (DELAI PROLONGE)

Personne de contact : Rudi SMET, premier ingénieur conseiller
rudi.smet@ibpt.be
Tél. : 02 226 87 56

Adresse de réponse par e-mail: emergencyservices@ibpt.be

Les réponses sont attendues uniquement par voie électronique.
Le document doit indiquer clairement ce qui est confidentiel
Les réponses introduites plus tard ne seront pas prises en compte.
Prière de transmettre votre réponse par e-mail.

TABLE DES MATIERES

I.	OBJET DE LA CONSULTATION.....	3
II.	OBJECTIF DE LA CONSULTATION.....	5
III.	DÉFIS.....	6
IV.	DÉFIS SPÉCIFIQUES DÉCOULANT DE LA LÉGISLATION EXISTANTE OU FUTURE EN MATIÈRE D'APPELS D'URGENCE ADRESSÉS AUX SERVICES D'URGENCE.....	8
	A. LÉGISLATION BELGE ACTUELLE EN MATIÈRE D'APPELS VERS LES SERVICES D'URGENCE.....	8
	B. DIRECTIVE 2009/136/CE ET TRANSPOSITION EN DROIT BELGE.....	9
	<i>Les modifications apportées par cette directive.....</i>	9
	<i>La transposition de la directive 2009/136/CE en droit belge.....</i>	11
	C. DISPONIBILITÉ, ACCESSIBILITÉ ET PRIORITÉ.....	11
	<i>Voice over IP.....</i>	11
	<i>Réseaux d'entreprise et disponibilité des services d'urgence.....</i>	12
	<i>Personnes souffrant d'un handicap – services autres que des services de communications électroniques vocales.....</i>	13
	D. LOCALISATION ET ROUTAGE.....	14
	<i>Réseaux d'entreprise et localisation.....</i>	14
	<i>Réseaux d'entreprise virtuels (VPN).....</i>	15
	<i>Services nomades utilisant la technologie IP et la localisation.....</i>	15
	E. IDENTIFICATION.....	19
	F. SMS-100-101-112.....	20
	Remarque préalable :	20
	<i>Message texte électronique sur les réseaux GSM (SMS).....</i>	20
	<i>Real Time Texting.....</i>	21
V.	LE PROJET EUROPEEN e-CALL.....	22
VI.	116117.....	24
	<i>L'aide médicale non urgente en Belgique.....</i>	24
	<i>Un numéro national unique pour l'aide médicale non urgente et une harmonisation européenne.....</i>	24
VII.	PUKKELPOP.....	26
	<i>Ce qui s'est passé.....</i>	26
	<i>Les pistes de réflexion après Pukkelpop en matière de communications électroniques.....</i>	26
	<i>Scénarios possibles.....</i>	27
VIII.	TABLEAU RECAPITULATIF.....	28

I. OBJET DE LA CONSULTATION.

Les questions qui font l'objet de la présente consultation peuvent être scindées comme suit:

1° Des défis spécifiques en matière d'accessibilité et de disponibilité des centrales de gestion des services d'urgence offrant de l'aide sur place, de priorisation et de routage des appels d'urgence, de localisation et d'identification de l'appelant qui découlent de la réglementation en matière d'appels adressés à ces services d'urgence et en particulier des législations récentes ou futures:

a. Législation récente:

- l'envoi d'un message électronique d'urgence aux centres 112 conformément à la loi du 29 avril 2011 créant les centres 112 et l'agence 112 (ci-après la loi du 29 avril 2011);
- l'envoi d'un message texte électronique (SMS) aux centrales de gestion des services d'urgence offrant de l'aide sur place, dénommé ci-après « SMS-100-101-112 »¹, tel qu'inséré à l'article 107 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après LCE) par le projet de loi approuvé le 20 juillet 2011² par la Chambre des représentants;

b. Législation future: la transposition en droit belge de la Directive européenne 2009/136/CE, plus précisément des dispositions de cette directive portant sur les services d'urgence.

2° Un projet visant à étendre l'accessibilité et la disponibilité des centrales de gestion des services d'urgence offrant de l'aide sur place: le projet européen e-Call.

3° Des projets visant à améliorer indirectement l'accessibilité et la disponibilité des centrales de gestion des services d'urgence offrant de l'aide sur place en déviant les appels qui ne sont pas véritablement des appels d'urgence vers d'autres services ou numéros d'appel permettant de décharger les numéros d'urgence eux-mêmes. C'est pourquoi les initiatives suivantes sont abordées dans la présente consultation:

a. le numéro d'appel unique 116117 prévu pour l'aide médicale non urgente assurée par le service de garde des médecins;

b. le projet de créer un numéro d'appel unique pour des situations telles que celle qui s'est produite lors du Festival Pukkelpop au mois d'août 2011, permettant de fournir et d'obtenir des informations sur des personnes qui se trouvent dans la zone sinistrée mais ne nécessitent toutefois pas d'assistance médicale ou autre urgente.

¹ La dénomination « SMS100-101-112 » renvoie à la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques; à ne pas confondre avec les dispositions de la loi du 29 avril 2011 créant les centres 112 et l'agence 112.

² Le 20 juillet 2011, un projet de loi portant modification de l'article 107 de la loi relative aux communications électroniques a été approuvé par la Chambre des représentants; ceci n'a pas été évoqué par le Sénat et cette loi peut par conséquent être publiée et entrer en vigueur prochainement.

Le présent document porte uniquement sur les services d'urgence offrant de l'aide sur place et non sur les services d'urgence offrant de l'aide à distance. Les services d'urgence offrant de l'aide sur place sont désignés ci-après en abrégé par « les services d'urgence ».

II. OBJECTIF DE LA CONSULTATION

L'objectif de la présente consultation N'EST PAS de collecter des commentaires ou opinions concernant la transposition en droit belge des directives européennes citées dans le présent document.

L'objectif de la présente consultation N'EST PAS de collecter des commentaires ou opinions concernant la réglementation belge visée dans le présent document, notamment la loi du 29 avril 2011, ni concernant le projet de loi approuvé le 20 juillet 2011 par la Chambre des représentants, modifiant l'article 107 LCE.

L'objectif de la présente consultation EST de trouver des mesures ou solutions techniques, procédurales et organisationnelles afin de faire face aux défis mis en exergue par les questions.

Le fait que certaines questions soient posées ne signifie pas nécessairement qu'une initiative réglementaire ait déjà été prise à ce sujet ou qu'il est prévu d'en prendre une: certaines sont liées à des idées concernant lesquelles il est examiné si celles-ci pourraient s'appliquer en Belgique.

III. DÉFIS

Lorsqu'un citoyen est en détresse et nécessite d'urgence une intervention des services de police, d'incendie ou médicaux (les services d'urgence offrant de l'aide sur place) et compose à cet effet le numéro d'appel 100, 101 ou 112, il attend une réaction aussi rapide et adéquate que possible des services d'urgence. Le central d'appel du service d'urgence est par conséquent le premier maillon crucial dans la chaîne de secours. Les services d'urgence peuvent assurer le service eux-mêmes jusqu'à un certain point mais ils ont besoin pour une grande part de la collaboration des opérateurs et ce, essentiellement afin d'apporter un certain nombre de garanties de sécurité. Ces garanties de sécurité se situent essentiellement au niveau de l'identification de l'appelant et du routage correct des différents types d'appels vocaux et portent également sur la fourniture de garanties en matière de remise et de priorisation. Sans ces garanties, le central d'appel est comme une voiture qui bien qu'elle puisse rouler, ne dispose pas de ceintures de sécurité. L'on est en droit de se demander si cela est encore bien raisonnable.

Lorsqu'il passe un coup de fil (à partir d'un téléphone fixe ou mobile) et compose un numéro d'urgence, en particulier le 100, 101 ou 112, le grand public s'attend à ce qu'il obtienne effectivement les centrales de gestion au bout du fil et reçoive ensuite effectivement une aide sur place dans un délai (très) court. L'attente que ces appels soient traités de manière prioritaire sur tous les autres y est intrinsèquement liée.

Pour pouvoir répondre à cette attente, les centraux d'appel des services d'urgence doivent avant tout veiller à leur disponibilité³ via l'appareil utilisé par l'appelant et ensuite, les services d'urgence doivent être en mesure de localiser l'appelant, car comment pourrait-on autrement envoyer de l'aide sur place étant donné que parfois, aucun échange de paroles n'est possible entre l'appelant et les services d'urgence (ce que l'on appelle les « appels muets »).

Par le passé, il s'est avéré pour différents types de services et technologies de communications électroniques et pour diverses raisons que l'attente du grand public n'a pas été satisfaite.

Les défis découlant de la législation belge actuelle (récente) concernant les appels d'urgence (point IV. a) et de la transposition en droit belge de la Directive européenne 2009/136/CE (point IV. B) sont les suivants:

- disponibilité et accessibilité des services d'urgence et priorité des appels d'urgence (point IV. c);
- localisation de l'appelant lors d'un appel d'urgence et routage de l'appel d'urgence (point IV. d);
- identification de l'appelant lors d'un appel d'urgence (point IV. e).

Dans de nombreux cas, ces défis sont étroitement imbriqués.

³ Par disponibilité, l'on entend la possibilité pour un utilisateur de pouvoir composer les numéros d'urgence. Par accessibilité, il convient d'entendre la caractéristique d'un réseau ou service de communications électroniques faisant qu'un appel d'urgence est traité de manière telle qu'il est acheminé jusqu'à la bonne centrale de gestion des services d'urgence.

Le cas spécifique de la possibilité d'envoyer un message électronique d'urgence aux centres 112 est également abordé dans ce texte (point IV. c).

La présente consultation s'adresse à toutes les personnes concernées dans le but de rassembler des informations, commentaires, opinions pour pouvoir aborder d'une manière la plus efficace et appropriée possible pour la situation belge, les défis suscités par la réglementation ainsi que les projets en cours et à venir.

Pour les SMS-100-101-112 (point IV. f), il est demandé au secteur de communiquer sa vision, les difficultés rencontrées et les solutions envisageables pour implémenter ceux-ci.

Dans un avenir proche, il sera examiné sur la base des questions posées dans quelle mesure les opérateurs sont déjà en mesure d'entrer dans le projet européen eCall prévu (point V).

L'une des mesures est d'améliorer et d'optimiser l'accessibilité de l'aide médicale non urgente par le service de garde des médecins. Un numéro d'appel unique pour l'ensemble de la Belgique pour joindre le médecin de garde favoriserait le fonctionnement et la connaissance de l'existence de *celui-ci* par la *population* (point VI).

Un certain nombre de questions découlent de discussions que l'IBPT a menées suite aux événements survenus par le passé, comme lors du Pukkelpop le 18 août 2011, avec les services d'urgence et les organisations impliquées de près ou de loin ainsi qu'aux difficultés rencontrées sur le plan des communications électroniques. L'incident du Pukkelpop a montré que des mesures doivent être prises pour décharger les réseaux et services de communications électroniques afin de garantir l'accessibilité des services d'urgence lors de tels événements (point VII).

IV. DÉFIS SPÉCIFIQUES DÉCOULANT DE LA LÉGISLATION EXISTANTE OU FUTURE EN MATIÈRE D'APPELS D'URGENCE ADRESSÉS AUX SERVICES D'URGENCE

A. LÉGISLATION BELGE ACTUELLE EN MATIÈRE D'APPELS VERS LES SERVICES D'URGENCE

En ce qui concerne la législation existante, il est renvoyé à l'article 107 LCE actuel. Dans la présente section, l'accent est mis sur la législation belge récente.

Le 23 mai 2011, la loi du 29 avril 2011 créant les centres 112 et l'agence 112 (dénommée ci-après la loi du 29 avril 2011) a été publiée au Moniteur belge. L'alinéa 1^{er} de l'article 4⁴ de cette loi est libellé comme suit:

« Les personnes sourdes ou malentendantes, ainsi que celles souffrant de tout autre handicap de nature à empêcher, par un appel vocal, le recours à un numéro d'urgence, peuvent envoyer un message électronique d'urgence aux centres 112. »

La possibilité prévue à l'article 4 de la loi du 29 avril 2011 est dénommée ci-après « message électronique d'urgence aux centres 112 ». Il ressort des travaux parlementaires que les instigateurs de cette loi visaient clairement tous les moyens de communication modernes, tant verbale, comme par exemple skype, que non-verbale, comme par exemple les courriers électroniques, « chat », MMS, réseaux sociaux, etc.

L'article 4 de cette loi s'applique à tous les opérateurs fournissant des services mobiles ou fixes.

Les centres 112 sont définis comme suit dans la loi: « la structure organisationnelle dans laquelle les services de secours des disciplines médicale, policière et de sécurité civile traitent les appels destinés aux services de secours ».

Le 20 juillet 2011, la Chambre des représentants a approuvé une modification de l'article 107 LCE visant à rendre les centrales de gestion des services d'urgence offrant de l'aide sur place accessibles par message texte (électronique) (notamment SMS) transmis sur leurs numéros d'urgence par les personnes sourdes ou malentendantes, ainsi que celles souffrant de tout autre handicap de nature à empêcher, par un appel vocal, le recours à un numéro d'urgence. Cette loi n'a pas été évoquée par le Sénat et sa publication est dès lors attendue sous peu. La nouvelle disposition introduite ne s'applique qu'aux opérateurs fournissant des services mobiles.

Les initiatives législatives belges précédentes étendent considérablement la disponibilité des services d'urgence pour les personnes souffrant d'un handicap via des réseaux et services de communications électroniques.

⁴ L'article 16 de cette loi stipule ce qui suit: « Le Roi arrête la date d'entrée en vigueur des articles [...], 4, [...] de la présente loi. » A ce jour, un tel arrêté royal n'a pas encore été publié.

B. DIRECTIVE 2009/136/CE ET TRANSPOSITION EN DROIT BELGE

Les modifications apportées par cette directive

La directive 2009/136/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 modifiant la Directive 2002/22/CE concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques, Directive 2002/58/CE concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques et le Règlement (CE) n° 2006/2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs (ci-après la directive 2009/136/CE⁵) a été publiée le 18 décembre 2009 au Journal officiel de l'Union européenne.

La directive 2009/136/CE a notamment modifié en profondeur l'article 26 de la directive « service universel »⁶. Le nouveau texte de l'article 26 est désormais libellé comme suit (les modifications apportées dans le texte qui suit sont soulignées (nouvelle disposition) ou barrées (texte abrogé)):

« Article 26

Services d'urgence et numéro d'appel d'urgence unique européen

1. Les États membres veillent à ce que, ~~en dehors de tout autre numéro national d'appel d'urgence spécifié par les autorités réglementaires nationales,~~ tous les utilisateurs finals des services ~~téléphoniques accessibles au public [visés au paragraphe 2],~~ y compris les utilisateurs des postes téléphoniques payants publics, puissent appeler gratuitement et sans devoir utiliser de moyen de paiement les services d'urgence en ~~formant~~ composant le "112", numéro d'appel d'urgence unique européen, et tout numéro national d'appel d'urgence spécifié par les États membres.
2. Les États membres, ~~en consultation avec les autorités réglementaires nationales,~~ les services d'urgence et les fournisseurs, veillent à ce que ~~les appels dirigés vers le numéro d'appel d'urgence unique européen « 112 » reçoivent une réponse appropriée et soient acheminés jusqu'à leurs destinataires de la façon la mieux adaptée à l'organisation nationale des systèmes d'urgence, compte tenu des possibilités technologiques offertes par les réseaux.~~ les entreprises qui fournissent aux utilisateurs finals un service de communications électroniques permettant d'effectuer des appels nationaux en composant un ou plusieurs numéros du plan national de numérotation téléphonique offrent un accès aux services d'urgence.
3. Les États membres veillent à ce que ~~les entreprises qui exploitent des réseaux téléphoniques publics mettent, dans la mesure où cela est techniquement faisable, les informations relatives à la localisation de l'appelant à la disposition des autorités intervenant en cas d'urgence, pour tous les appels destinés au numéro d'appel d'urgence unique européen « 112 ».~~ les appels dirigés vers le

⁵ Journal officiel n° L 337 du 18/12/2009, p. 11.

⁶ Directive 2002/22/CE concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques.

numéro d'appel d'urgence unique européen "112" reçoivent une réponse appropriée et soient traités de la façon la mieux adaptée à l'organisation nationale des systèmes d'urgence. Ces appels reçoivent une réponse et sont traités au moins aussi rapidement et efficacement que les appels adressés aux numéros d'appel d'urgence nationaux, dans les cas où ceux-ci continuent à être utilisés.

4. Les États membres font en sorte que les citoyens soient correctement informés de l'existence et de l'utilisation du numéro d'appel d'urgence unique européen «112» veillent à ce que les utilisateurs finals handicapés aient un accès aux services d'urgence équivalent à celui dont bénéficient les autres utilisateurs finals. Les mesures prises pour garantir l'accès des utilisateurs finals handicapés aux services d'urgence lorsqu'ils voyagent dans d'autres États membres sont fondées dans toute la mesure du possible sur les normes ou spécifications européennes publiées conformément aux dispositions de l'article 17 de la directive 2002/21/CE (directive «cadre»), sans que cela empêche les États membres de fixer des obligations supplémentaires aux fins des objectifs visés au présent article.
5. Les États membres veillent à ce que les entreprises concernées mettent gratuitement à la disposition de l'autorité traitant les appels d'urgence les informations relatives à la localisation de l'appelant dès que l'appel parvient à ladite autorité. Cette disposition s'applique à tous les appels destinés au numéro d'appel d'urgence unique européen «112». Les États membres peuvent étendre cette obligation aux appels destinés aux numéros d'urgence nationaux. Les autorités réglementaires compétentes définissent les critères relatifs à la précision et à la fiabilité des informations de localisation de l'appelant fournies.
6. Les États membres font en sorte que les citoyens soient correctement informés de l'existence et de l'utilisation du «112», numéro d'appel d'urgence unique européen, notamment par des initiatives qui visent spécifiquement les personnes voyageant d'un État membre à l'autre.
7. Afin d'assurer un accès effectif aux services «112» dans les États membres, la Commission peut, après consultation de l'ORECE, adopter des mesures techniques d'application. Toutefois, ces mesures techniques d'application sont adoptées sans préjudice de l'organisation des services d'urgence, et n'ont pas d'incidence sur cette organisation, qui reste de la compétence exclusive des États membres. Ces mesures, qui visent à modifier des éléments non essentiels de la présente directive en la complétant, sont arrêtées en conformité avec la procédure de réglementation avec contrôle visée à l'article 37, paragraphe 2. »

Il ressort du paragraphe 4 de cet article que le nouveau cadre européen pose des exigences plus élevées pour ce qui concerne la possibilité pour les personnes souffrant d'un handicap de communiquer avec les services d'urgence.

L'ancienne obligation d'accessibilité des services d'urgence qui incombait aux fournisseurs d'un « Public Available Telephone Service » (PATS) (voir phrase supprimée au § 1^{er}) et l'obligation inhérente de fourniture des informations de localisation « dans la mesure où cela est techniquement faisable » (voir phrase supprimée au § 3), est désormais étendue à un groupe d'opérateurs beaucoup plus large (voir § 2: « entreprises qui fournissent aux utilisateurs finals un service de communications électroniques permettant d'effectuer des appels nationaux en composant un ou plusieurs numéros du plan national de numérotation téléphonique ») et la fourniture des informations de localisation doit se faire

inconditionnellement pour tous les appels (voir § 5) et plus « dans la mesure où cela est techniquement faisable » comme déterminé auparavant (voir phrase supprimée au § 3).

La deuxième phrase de l'article 23 de la directive « service universel » est également modifiée par la directive 2009/136/CE. La nouvelle version de la deuxième phrase de l'article 23 stipule désormais ce qui suit (les modifications apportées dans le texte qui suit sont soulignées (nouvelle disposition) ou barrées (texte abrogé)):

« Article 23
Disponibilité des services

[...] Les États membres veillent à ce que les entreprises fournissant des services téléphoniques accessibles au public [~~en positions déterminées~~] prennent toutes les mesures appropriées pour garantir un accès ininterrompu aux services d'urgence. »

Les modifications apportées étendent les obligations aux services mobiles et représentent également un durcissement des mesures à prendre pour l'accès ininterrompu aux services d'urgence.

La transposition de la directive 2009/136/CE en droit belge

La loi du 29 avril 2011 constitue déjà une transposition partielle en droit belge de l'article 26.4 de la directive « service universel » (voir ci-dessus). La transposition complète de la directive 2009/136/CE traverse actuellement la procédure législative.

C. DISPONIBILITÉ, ACCESSIBILITÉ ET PRIORITÉ

Voice over IP

« Voice over IP » (VoIP) ou (technologie) « voix sur IP ». Utiliser le protocole Internet (IP) pour le transport de voix est une solution intéressante sur le plan technique: pour l'implémenter, les entreprises peuvent trouver facilement des technos IP disposant des connaissances nécessaires pour le faire aisément.

L'effet d'échelle n'est pas négligeable: la même technologie pour un nombre de services de communications électroniques différent nécessite un seul service de support technique, les achats de matériel sont moins divers, se font en plus grand nombre et sont donc moins chers.

La localisation d'un appel téléphonique IP nécessite quelque effort technique ou mieux: investissement... et une collaboration entre les opérateurs.

Par le passé, un service téléphonique devait fournir l'accès aux services d'urgence pour pouvoir être considéré légalement comme un service téléphonique. En bloquant l'accès aux services d'urgence, il ne s'agissait soudain plus d'un service téléphonique, ce qui permettait d'éviter des coûts/investissements.

Au bout du compte, une communication est une communication: l'utilisateur moyen n'en a cure de savoir quelle technologie sous-jacente est utilisée. Et si ce service est proposé dans le cadre d'une offre groupée comprenant l'accès à Internet et la télévision à un prix intéressant: c'est d'autant mieux.

Mais quid si l'on a besoin dans l'immédiat d'une aide médicale urgente, de la police ou du service d'incendie?

Par le passé, certains opérateurs bloquaient l'accès aux services d'urgence pour des réseaux et services de communications électroniques déterminés, essentiellement en raison de l'obligation de localisation et d'identification imposée par la législation belge pour les appels d'urgence.

Conformément au nouveau cadre européen, l'accès aux services d'urgence doit être garanti pour tous les appels vocaux indépendamment de la technologie utilisée, ce qui implique dans la pratique que ce type d'appels aux services d'urgence doit être traité prioritairement.

Question 1. En ce qui concerne les opérateurs proposant des services de communications électroniques vocales qui ne garantissent pas encore l'accès aux services d'urgence: par type de service de communications électroniques vocales:

- a. **quelles mesures techniques, organisationnelles ou administratives, ou une combinaison de celles-ci, doivent être prises pour garantir l'accès aux services d'urgence?**
- b. **des mesures doivent-elles être prises par les services d'urgence pour pouvoir garantir l'accès à ceux-ci?**
- c. **De quelle manière la priorité est-elle donnée aux appels d'urgence?**

Réseaux d'entreprise et disponibilité des services d'urgence

Une autre facilité du VoIP est l'établissement de réseaux d'entreprises (également appelés réseaux privés): différents sites d'une entreprise constituent un ensemble virtuel sur le plan des communications électroniques: tout passe par le réseau IP propre de l'entreprise et la structure numérique souligne encore davantage cette unité aux yeux du monde extérieur.

Tout est commandé à partir d'un seul serveur qui fonctionne comme un point central du réseau et au départ duquel les appels internes sont envoyés sur le réseau public. Tout peut être structuré et contrôlé convenablement.

Mais quid lorsqu'un appel d'urgence émane du réseau interne? Celui-ci pourra-t-il être envoyé sur le réseau public? Et où cela se fera-t-il? Auprès de quel central d'appel du service d'urgence arrivera-t-il?

Question 2. Pour les exploitants de réseaux d'entreprise:

quelles mesures techniques, organisationnelles ou administratives, ou une combinaison de celles-ci, doivent être prises pour garantir l'accès aux services d'urgence?

Personnes souffrant d'un handicap – services autres que des services de communications électroniques vocales

La présente section se rapporte à la loi du 29 avril 2011 qui stipule que les centres 112 doivent être accessibles aux messages d'urgence électroniques autres que des communications électroniques vocales provenant de personnes sourdes ou malentendantes, ainsi que de celles souffrant de tout autre handicap les empêchant d'avoir recours, par un appel vocal, à un numéro d'urgence.

La législation actuelle ne concerne pas le cas particulier des communications par SMS avec la centrale de gestion des services d'urgence offrant de l'aide sur place (le nouveau § 2/1^{er} de l'article 107 LCE, inséré par le projet de loi approuvé le 20 juillet 2011 par la Chambre des représentants). Cette technologie est traitée spécifiquement au point "F. SMS-100-101-112 .

Tous les autres services ou technologies de communications électroniques (MMS, e-mail, Instant Messaging, etc.) relèvent toutefois de la question suivante.

Question 3. Pour ce qui concerne l'accessibilité des services d'urgence pour les messages d'urgence électroniques autres que des communications électroniques vocales: par type de service de communications électroniques:

- a. **quelles mesures techniques, organisationnelles ou administratives, ou une combinaison de celles-ci, doivent-ils prendre au niveau de leurs réseaux et services de communications électroniques afin de garantir l'accès aux services d'urgence?**
- b. **quelles mesures doivent être prises par les centraux d'appel des services d'urgence pour permettre et garantir leur accès?**
- c. **de quelle manière la priorité est-elle donnée à ce type d'appels d'urgence?**

D. LOCALISATION ET ROUTAGE

En moyenne, un appel d'urgence sur cinq en Belgique est un appel « silencieux », ce qui signifie qu'une communication téléphonique est établie mais qu'il n'y a pas d'échange de paroles entre l'appelant et le call-taker du service d'urgence appelé. Etant donné que l'appelant n'est pas en mesure de fournir des informations concernant sa localisation dans ces cas-là, il est d'une importance capitale que les données de localisation de l'appelant soient communiquées par l'opérateur au service d'urgence offrant de l'aide sur place.

En ce qui concerne la téléphonie fixe, la localisation correspond à l'adresse d'installation. Pour les réseaux mobiles, la localisation correspond à l'emplacement de l'antenne qui a capté l'appel. Pour tous les autres réseaux et services de communications électroniques qui devront garantir l'accès aux services d'urgence en application de la nouvelle réglementation, la question est de savoir comment, dans quel délai et avec quelle précision les informations de localisation pourront être mises à la disposition des services d'urgence.

Conformément au nouveau cadre européen, l'accès aux services d'urgence doit être garanti pour tous les appels vocaux, indépendamment de la technologie utilisée, et les informations de localisation doivent être fournies en même temps que l'appel est remis au service d'urgence.

Réseaux d'entreprise et localisation

Comme déjà indiqué précédemment, la technologie IP est parfaitement appropriée pour l'établissement de réseaux d'entreprise, y compris pour les communications vocales (VoIP).

Lorsque l'entreprise est éparpillée sur plusieurs sites éparpillés géographiquement, la question qui se pose est, outre le fait de savoir si les appels d'urgence au départ du réseau interne seront envoyés sur le réseau public, de savoir à quel central d'appel des services d'urgence cet appel d'urgence sera remis.

Toutes les communications au sein du réseau d'entreprise passent par le réseau IP propre de l'entreprise qui est généralement commandé à partir d'un seul serveur qui fonctionne comme un point central du réseau et au départ duquel les appels internes sont envoyés sur le réseau public.

Un appel d'urgence est envoyé sur le réseau public du point central et est alors également routé vers le central d'appel du service d'urgence le plus proche du point central.

Quid si l'appel d'urgence ne provient pas du site où se trouve ce point central? Quid si l'appel d'urgence émane d'un site qui est situé à 100 km de là?

Les réseaux d'entreprise qui sont établis de la manière décrite ci-dessus placent les services d'urgence devant le défi d'obtenir les informations de localisation correctes d'un appel d'urgence qui émane de ce type de réseau.

Question 4. Pour les exploitants de réseaux d'entreprise:

quelles mesures techniques, organisationnelles ou administratives, ou une combinaison de celles-ci, doivent être prises pour pouvoir mettre les informations de localisation correctes au sein du réseau d'entreprise à la disposition des services d'urgence?

Réseaux d'entreprise virtuels (VPN)

Toutes les entreprises ne disposent pas des ressources nécessaires pour pouvoir établir elles-mêmes un réseau d'entreprise. Sur le marché des communications électroniques, elles peuvent avoir recours au service de communications électroniques "*Réseaux privés virtuels*" (VPN): ce service consiste en l'établissement par un opérateur sur son réseau d'un réseau d'entreprise virtuel pour l'entreprise en question; ces VPN se comportent pour le client comme un réseau privé mais ne constituent plus du tout un groupe fermé d'utilisateurs: chaque participant au VPN peut être joint via un numéro de téléphone standard, se connecter au réseau public et dès lors également accéder aux services d'urgence (si ce n'était pas encore le cas, cela devra l'être à l'avenir). La difficulté qui se pose alors pour les services d'urgence est que les appels d'urgence émanant d'un tel VPN, tout comme pour les réseaux d'entreprise ordinaires, ne sont généralement pas routés correctement, ce qui signifie qu'ils ne sont pas transmis au bon central d'appel des services d'urgence.

Question 5. En ce qui concerne les opérateurs qui proposent des services VPN:

- a. quelles mesures techniques, organisationnelles ou administratives, ou une combinaison de celles-ci, doivent-ils implémenter pour pouvoir router correctement les appels d'urgence émanant du VPN?**
- b. Quelles mesures doivent-ils implémenter pour garantir la localisation des appels d'urgence émanant du VPN?**

Services nomades utilisant la technologie IP et la localisation

Les services nomades et tous les services basés sur la technologie IP constituent une variante de la problématique de la localisation VoIP. En 2006, l'IBPT avait déjà organisé une consultation concernant « *les opérateurs qui offrent des services vocaux nomades au moyen de la technologie IP: problématique de la localisation des appels d'urgence* ». Le schéma alors proposé pour la localisation d'appels d'urgence nomades avait été établi par OfCom, le régulateur britannique.

Les différentes étapes du schéma sont:

001: Le client établit un appel d'urgence (en GB: il forme le numéro 999). Cet appel est dirigé par le biais du fournisseur VoIP vers le central d'appel du service d'urgence où un « call-taker » répond à l'appel. La communication vocale est représentée par la ligne rouge pleine; la signalisation liée à cette communication est représentée par la ligne pointillée verte; celle-ci comprend la transmission de l'identification "VoIP CLI - IP" de l'abonné/utilisateur final vers le fournisseur de services et la transmission de cette CLI en même temps que le réseau ID du fournisseur de services à la centrale de gestion des appels d'urgence.

Comme il ressort des éléments précédents, la réussite du routage d'un appel d'urgence via VoIP dépend entièrement de l'exactitude de l'information communiquée par le fournisseur de services VoIP et de tous les tiers intermédiaires concernés.

Dans l'exemple britannique, les opérations 003, 004, 005 et 006 sont effectuées par le call-taker dans la centrale de gestion des appels d'urgence; il ne faut pas perdre de vue qu'il s'agit ici d'un service sous-traité auquel tous les opérateurs contribuent financièrement.

Selon la législation belge⁷, le résultat de la procédure décrite ci-dessus, la localisation de l'appel d'urgence, doit être fourni par l'opérateur au central d'appel du service d'urgence.

S'il n'y pas d'intégration verticale des différentes couches du service et du réseau, la procédure décrite nécessite une collaboration entre les parties concernées.

La localisation d'appels vocaux (question 6) ou d'autres services de communications (question 7) qui utilisent la technologie IP, surtout lorsqu'il s'agit d'appels via un service nomade, nécessitera des adaptations par les services d'urgence. Dès lors, lorsque vous proposez une solution en la matière, il vous est également demandé de donner votre avis sur les adaptations nécessaires qui devront être implémentées à cet effet par les services d'urgence.

Question 6. Pour les opérateurs qui fournissent des services de communications électroniques voix à l'aide de la technologie IP : par type de service de communications électroniques voix :

- a. quelles mesures techniques, organisationnelles ou administratives, ou une combinaison de celles-ci, ces opérateurs doivent-ils prendre au niveau de leurs réseaux et services de communications électroniques afin d'assurer la localisation des appels d'urgence ?**
- b. quelles mesures techniques, organisationnelles ou administratives, ou une combinaison de celles-ci, doivent-elles être prises en concertation ou en collaboration avec d'autres opérateurs afin d'assurer la localisation des appels d'urgence ?**
- c. quelles mesures les services d'urgence doivent-ils mettre en œuvre afin de recevoir et de traiter les données de localisation?**

⁷ L'article 107, § 2, LCE stipule que: « Les centrales de gestion des services d'urgence offrant de l'aide sur place obtiennent gratuitement les données d'identification de l'appelant des opérateurs concernés dans la mesure où cela est techniquement faisable. »

L'« identification de l'appelant » est définie comme suit à l'article 2, 57° de la LCE: « toute donnée, disponible directement ou indirectement, dans les réseaux et services d'un opérateur ou d'un autre fournisseur de services de télécommunications, qui détermine le numéro d'appel du terminal, le nom de l'abonné et l'endroit où le terminal se situe au moment de l'appel. »

Question 7. Pour les opérateurs qui fournissent d'autres services que des services de communications électroniques voix à l'aide de la technologie IP : par type de service de communications électroniques:

- a. quelles mesures techniques, organisationnelles ou administratives, ou une combinaison de celles-ci, ces opérateurs doivent-ils prendre au niveau de leurs réseaux et services de communications électroniques afin d'assurer la localisation des appels d'urgence ?**
- b. quelles mesures techniques, organisationnelles ou administratives, ou une combinaison de celles-ci, doivent-elles être prises en concertation ou en collaboration avec d'autres opérateurs afin d'assurer la localisation des appels d'urgence ?**
- c. quelles mesures les services d'urgence doivent-ils mettre en œuvre afin de recevoir et de traiter les données de localisation?**

E. IDENTIFICATION

Pour ce qui est de l'identification de l'appelant, ce sont les opérateurs qui doivent avoir une vue d'ensemble de leur clientèle. La difficulté posée par les nouvelles formes de communications électroniques, lesquelles devront également donner accès aux services d'urgence offrant de l'aide sur place, est que pour un certain nombre de ces services de communications électroniques, la relation de l'opérateur avec le client n'est pas très personnalisée et se limite à la fourniture du service au client et à son paiement par ce dernier de manière anonyme. Le besoin d'identification de l'appelant par les services d'urgence influence potentiellement la relation de l'opérateur avec son client.

Une question en suspens formulée déjà depuis longtemps par les services d'urgence est l'identification des cartes prépayées mobiles anonymes.

Question 8. Pour les opérateurs mobiles:

- a. **quelles mesures techniques, organisationnelles ou administratives, ou une combinaison de celles-ci, ces opérateurs doivent-ils mettre en œuvre afin de procéder à l'identification des cartes mobiles prépayées anonymes ?**
- b. **quelle procédure réaliste peut-on imaginer à cet effet et combien de temps pourrait-elle durer?**

Question 9. Pour tous les opérateurs :

- a. **quels services de communications électroniques font partie de la catégorie des "nouvelles formes de communications électroniques" qui devront également donner accès aux services d'urgence ?**
- b. **quelles mesures techniques, organisationnelles ou administratives, ou une combinaison de celles-ci, ces opérateurs doivent-ils mettre en œuvre afin de procéder à l'identification de l'appelant en cas d'appel d'urgence ?**
- c. **quelle procédure réaliste peut-on imaginer à cet effet et combien de temps pourrait-elle durer?**

F. SMS-100-101-112

Remarque préalable :

Le cas spécifique de SMS vers les centraux d'appel vers les services d'urgence qui offrent de l'aide sur place est introduit à l'article 107 LCE par le projet de loi y afférent approuvé le 20 juillet 2011 au sein de la Chambre des Représentants.

Les questions posées dans cette partie ne constituent PAS la demande formelle de l'IBPT aux opérateurs de proposer des solutions techniques pour les SMS-100-101-112 comme prévu par le nouveau § 2/1 de l'article 107 LCE, introduit par le projet de loi y afférent le 20 juillet 2011 en Chambre des Représentants, qui est libellé comme suit:

A la demande de l'Institut et dans un délai déterminé par l'Institut de quatre mois maximum, les opérateurs mobiles proposent des solutions techniques pour garantir l'accessibilité par message texte des services d'urgence offrant de l'aide sur place. L'Institut consulte les services d'urgence offrant de l'aide sur place au sujet des solutions techniques proposées.

Sur la proposition de l'Institut, le Ministre fixe la solution technique que les opérateurs doivent implémenter ainsi que le délai dans lequel les opérateurs doivent réaliser celle-ci, délai qui ne peut dépasser douze mois.

Message texte électronique sur les réseaux GSM (SMS)

Actuellement, les centraux d'appel des services d'urgence n'ont pas nécessairement la possibilité technique de traiter d'autres appels que les appels vocaux. Par conséquent, la partie b. de la question ci-dessus demande à l'opérateur ce qu'il faudrait à son avis adapter dans les centraux d'appel des services d'urgence, compte tenu de la réponse donnée à la partie a.

Avant d'activer ce service (SMS), les services d'urgence estiment qu'un certain nombre de mesures de sécurité doivent être prises en considération, comme:

- (a) Prioritisation du message SMS 100-101-112;
- (b) Garantie de fourniture sans retards inutiles;
- (c) Création d'un groupe fermé d'utilisateurs (uniquement pour les personnes souffrant d'un handicap auditif et vocal, pas pour tous les citoyens).

Question 10. Pour les opérateurs concernés par les SMS 100-101-112 :

- a. quelles mesures techniques, organisationnelles ou administratives, ou une combinaison de celles-ci, ces opérateurs doivent-ils prendre au niveau de leurs réseaux et services de communications électroniques afin de réaliser la prioritisation des messages SMS-100-101-112 ?**
- b. quelles mesures techniques, organisationnelles ou administratives, ou une combinaison de celles-ci, ces opérateurs doivent-ils prendre au niveau de leurs réseaux et services de communications électroniques afin de réaliser la fourniture des messages SMS-100-101-112 sans retards inutiles?**

- c. **quelles mesures techniques, organisationnelles ou administratives, ou une combinaison de celles-ci, considèrent-ils comme nécessaire pour créer un groupe fermé d'utilisateurs pour les messages SMS 100-101-112?**

Les opérateurs sont libres de proposer différentes alternatives pour une ou plusieurs parties de cette question.

Real Time Texting

L'expérience dans les autres pays européens montre que l'envoi de SMS vers les services d'urgence est une procédure qui prend énormément de temps. Le "*Real Time Text*" (RTT) (texte en temps réel) pourrait constituer un moyen plus optimal.

Toutefois, aucun opérateur belge ne propose ce service actuellement.

Question 11. Pour les opérateurs concernés par les SMS 100-101-112 :

- a. **Les opérateurs considèrent-ils le RTT comme une solution alternative aux SMS 100-101-112 ?**
- b. **Si vous deviez choisir entre les SMS 100-101-112 et les "RTT-100-101-112", quelle solution préféreriez-vous?**
- c. **Envisagez-vous de mettre en œuvre le RTT? Dans l'affirmative, dans quel délai?**

V. LE PROJET EUROPEEN e-CALL

La Commission européenne prend plusieurs initiatives à l'échelle européenne afin d'augmenter la sécurité du trafic.

La Directive 2010/40/EG⁸ du Parlement européen et du Conseil concernant les "*Intelligent Transport Systems*" (systèmes de transport intelligent) a été adoptée en 2010. La transposition de cette directive en droit belge est dirigée par le Service Public Fédéral Transport. Cette directive vise à mettre en œuvre de manière simple des systèmes de contrôle du trafic⁹: faire en sorte que les véhicules échangent des informations avec l'infrastructure de transport¹⁰ afin d'améliorer la fluidité de la circulation.

Le projet eCall va un cran plus loin: il a pour objectif que d'ici 2015, les véhicules génèrent, en cas d'accident, automatiquement des appels d'urgence et que les données soient envoyées à une centrale d'alarme qui, en tant que maillon intermédiaire, transmettra vers une centrale d'appel des services d'urgence les appels qui nécessitent une aide médicale réellement urgente, l'assistance de la police ou des pompiers.

La communication nécessaire se déroulera via les réseaux mobiles. Dans le but d'identifier ces appels eCall, la Commission européenne a insisté dans sa recommandation du 8 septembre 2011¹¹ pour que les Etats membres veillent à implémenter à temps un certain nombre de conditions et de principes harmonisés afin de mettre en oeuvre l'eCall pour 2015 dans toute l'Union européenne.

En Belgique, l'on s'efforce de terminer les eCalls dans un centre de secours spécialisé, qui se voit confier un mandat par les autorités publiques mais qui n'enverra pas lui-même les services de secours et de sécurité. Il est donc nécessaire que l'appel et la série minimum de données soient transférés via le réseau téléphonique de la centrale de téléphonie la plus appropriée vers la centrale de gestion territoriale compétente qui enverra les services d'urgence, si nécessaire.

⁸ Directive 2010/40/UE du Parlement européen et du Conseil du 7 juillet 2010 concernant le cadre pour le déploiement de systèmes de transport intelligents dans le domaine du transport routier et d'interfaces avec d'autres modes de transport.

⁹ Les systèmes de contrôle du trafic sont des installations qui sont utilisées par les pouvoirs publics afin de suivre les flux de circulation et de les diriger si nécessaire. Les panneaux de circulation le long des routes constituent le système de contrôle du trafic passif le plus connu. Comme systèmes plus actifs, nous avons les feux de signalisation, les panneaux de circulation électroniques et les panneaux d'affichage qui peuvent être réglés à distance depuis un poste de contrôle de la circulation afin de rendre le trafic le plus fluide possible.

¹⁰ Infrastructure de trafic : toutes les installations et structures publiques (comme les autoroutes, les ponts et les tunnels) et tous les systèmes connexes nécessaires à leur fonctionnement correct ; dans ce sens, les systèmes de contrôle du trafic font partie de l'infrastructure de trafic.

¹¹ Commission Recommendation C(2011) 6269 final of 8.9.2011 on support for an EU-wide eCall service in electronic communication networks for the transmission of in-vehicle emergency calls based on 112 ('eCalls'). http://ec.europa.eu/governance/impact/ia_carried_out/docs/ia_2011/c_2011_6269_en.pdf

Question 12. En vue de la réalisation du projet eCall: pour les opérateurs mobiles :

- a. leurs réseaux sont-ils en mesure d'intégrer le eCall-discriminator auquel il est fait référence dans la Communication 14070/11 du Conseil de l'Union européenne ?**
- b. si tel n'est pas le cas : quelles mesures doivent-ils mettre en œuvre pour pouvoir le faire? Quel est le délai prévu pour la réalisation? Quel en serait le coût?**
- c. quelles propositions les opérateurs peuvent-ils formuler pour réaliser le transfert de la série minimum de données susmentionnée? (et laquelle préfèrent-ils ?)**

VI. 116117

L'aide médicale non urgente en Belgique.

Outre l'aide médicale urgente qui est accessible via les numéros d'urgence 100 et 112, nous avons également l'aide médicale non urgente.

En Belgique, l'aide médicale non urgente est mise en œuvre par un service de garde qui est assuré par les cercles de médecins généralistes.

Chacun de ces services de garde est accessible via un numéro qui lui est propre; certains de ces services utilisant des numéros géographiques locaux, d'autres un numéro non géographique 070 ou 0800 et d'autres encore un numéro payant dans la série des numéros 0900 ou 090x. Certains types de numéros ne sont pas disponibles pour un nombre donné d'utilisateurs, à leur propre demande, suite à une action de leur fournisseurs de services, ou lorsqu'ils ne peuvent, suite à des difficultés de paiement, qu'être appelé ou appeler des numéros gratuits. La disparité de ces numéros a pour conséquence qu'ils ne sont pas vraiment connus de la population et dès lors, les numéros 100 et 112 reçoivent beaucoup d'appels pour une aide médicale non urgente.

Un numéro national unique pour l'aide médicale non urgente et une harmonisation européenne.

La Décision 2007/116/CE¹² de la Commission européenne du 15 février 2007 introduit au niveau européen un numéro unique 116117 pour "une ligne d'assistance téléphonique pour l'aide médicale hors urgence"¹³service, qui est définie comme suit: "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 fériés¹⁴." Comme défini dans la décision¹⁵ le service « met l'appelant en relation avec un interlocuteur compétent et qualifié ou directement avec un médecin généraliste ou hospitalier ». Il est également précisé que "Si le service n'est pas disponible en permanence (24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 dans tout le pays), le fournisseur du service doit garantir que les informations concernant sa disponibilité soient aisément accessibles au public et que, lorsque le service n'est pas disponible, son heure de réouverture soit communiquée aux appelants"¹⁶.

¹² Décision 2007/116/CE de la Commission européenne 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, modifiée par la décision 2007/698/CE de la Commission du 29 octobre 2007 modifiant la décision 2007/116/CE en ce qui concerne l'introduction de numéros réservés supplémentaires commençant par „116” et par la décision 2009/884/CE de la Commission du 30 novembre 2009 modifiant la décision 2007/116/CE en ce qui concerne l'introduction de numéros réservés supplémentaires commençant par „116”.

¹³ Annexe à la Décision 2009/884/CE de la Commission du 30 novembre 2009 modifiant la Décision 2007/116/CE en ce qui concerne l'introduction de numéros réservés supplémentaires commençant par „116”.

¹⁴ Idem.

¹⁵ Idem.

¹⁶ Idem.

Le numéro 116117 répond également au souhait d'avoir un numéro unique pour les services de garde des médecins généralistes: ce numéro unique sera en général plus rapidement connu par la population car il sera identique pour toute la Belgique et déchargera également les numéros d'urgence 100 et 112 d'appels non définis pour une aide médicale non urgente.

Le numéro 116117 a été réservé en Belgique pour le service de garde des médecins généralistes. Ce numéro est, compte tenu de son importance sociale, disponible gratuitement pour l'appelant conformément à la décision susmentionnée¹⁷.

Question 13. :

- a. Dans quel délai les opérateurs peuvent-ils rendre ce numéro 116117 disponible dans leurs réseaux et services?**
- b. Quel est le coût pour les opérateurs de la mise en service du numéro 116117 et quels coûts opérationnels prévoient-ils ?**

¹⁷ Voir Considérant 3, article 2 et article 4, d), de la décision 2007/116/CE de la Commission européenne 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.

VII. PUKKELPOP

Ce qui s'est passé

Suite à une tempête brève mais violente qui n'a soufflé que 20 minutes au dessus de la prairie du festival de Pukkelpop le 18 août 2011, le terrain du festival s'est transformé en un véritable champ de ruines. La chute d'installations et d'arbres a fait quatre morts.

Des vidéos et des photos de l'incident ont été chargées sur les réseaux sociaux alors que la tempête faisait encore rage.

Immédiatement après l'incident, les personnes présentes ont passé des coups de fil en masse afin de retrouver des amis sur place et de prévenir leur famille de ce qui leur était arrivé. Une fois que la nouvelle a été portée à la connaissance de la population belge, encore plus d'appels ont été passés aux personnes présentes au festival.

Toute ceci a causé une surcharge des réseaux mobiles et les a rendus indisponibles. Il n'a pas été possible de contacter la zone touchée pendant un certain temps.

Les jours suivant la tragédie de Pukkelpop, des critiques ont été émises sur l'inaccessibilité de la zone touchée via les réseaux de communications électroniques.

La concentration d'un nombre de personnes aussi grand qui tentaient de joindre d'autres personnes à l'aide de leur téléphone mobile et le grand nombre d'appels passés vers la zone touchée ont causé l'effondrement des réseaux: la capacité disponible et le dimensionnement des réseaux ont tout simplement été limités physiquement par les lois de la nature.

Les pistes de réflexion après Pukkelpop en matière de communications électroniques

Les autorités ont proposé certaines solutions pour améliorer la communication des autorités avec les participants à ce type de grands événements au cas où une situation d'urgence avec un nombre élevé de personnes concernées devrait se produire.

Il a par exemple été proposé de mettre à disposition un numéro (de 4 chiffres) court afin de permettre aux personnes concernées de communiquer en cas de situation d'urgence dans une zone géographique limitée avec les autorités et la famille, des amis et autres personnes.

Ce numéro de 4 chiffres, qui serait l'unique numéro dans la zone géographique concernée et qui pourrait être joint par des utilisateurs ordinaires en plus des numéros d'urgence, a l'avantage de canaliser le trafic et d'éviter une saturation presque instantanée du réseau si tous les appels devaient être autorisés. Ce numéro pourrait être communiqué par les opérateurs peu avant ou au début de ce type d'événement « au cas où un incident se produirait ». Cela pourrait même se limiter à l'envoi d'un SMS préprogrammé au niveau du réseau pour encore le désencombrer davantage, un SMS comparable à la facilité "Call Me" existant pour les cartes mobiles prépayées qui n'ont plus de crédit d'appel. Ces SMS seraient ensuite mis à disposition en temps réel par les opérateurs sur des sites Internet pour la famille, les amis, ... qui pourraient ainsi être rassurés sans devoir tenter d'appeler la zone géographique concernée.

Evidemment, l'évolution réglementaire fait que d'autres services que les services de communications électroniques voix peuvent également être potentiellement concernés.

Scénarios possibles

L'IBPT est conscient du fait qu'il est difficile d'estimer l'impact potentiel de ce type d'incidents sur les réseaux et services de communications électroniques, même pour les opérateurs qui ont déjà une certaine expérience en la matière. Le but de la question ci-dessous est de se faire une idée de ce qui est réaliste et possible, et aussi (et surtout) de ce qui ne l'est pas.

Pour orienter la réflexion, mais sans toutefois donner de liste exhaustive des incidents à prendre en considération, l'on peut penser à :

- un événement de type "Pukkelpop" avec un grand nombre de personnes (ordre de grandeur 50.000 personnes) concentrées dans une zone géographique limitée (commune, sous-commune) ; beaucoup de personnes dans toute la Belgique tentent de communiquer avec des personnes dans la zone concernée;
- un incident de type « collision en chaîne » ou « accident ferroviaire » annoncé dans les médias et poussant un grand nombre de personnes à vouloir savoir ce qui est arrivé aux personnes susceptibles d'être impliquées ; un groupe limité de personnes (ordre de grandeur : 500 personnes) tentent de communiquer depuis cette zone-là, beaucoup de personnes dans toute la Belgique essaient de communiquer avec des personnes de la zone touchée ;
- un incident de type (grand) "incendie en entreprise" où un groupe limité de personnes (ordre de grandeur: 500 personnes) essaient de communiquer depuis la zone, beaucoup de personnes essaient depuis une zone géographique limitée (les environs, la zone située à une certaine distance de l'incident pouvant aller de 10 à 15 km) de communiquer avec les personnes dans la zone concernée et avec les services d'urgence afin de savoir comment vont les riverains.

Question 14. Il est demandé, tant pour les opérateurs qui fournissent des services de communications électroniques voix que les autres : par type de service de communications électroniques :

- a. **l'opérateur entrevoit-il une possibilité technique ou organisationnelle lors d'un tel incident pour que de très grands groupes du public utilisent, presque simultanément, son service de communications électroniques?**
- b. **quelles mesures techniques, administratives ou organisationnelles, temporaires ou permanentes, éventuellement une combinaison de celles-ci, doivent-elles être prises pour mettre ce projet en œuvre?**
- c. **quelles mesures, temporaires ou permanentes, doivent-elles être prises par les services d'urgence pour mettre ce projet en œuvre?**
- d. **l'opérateur peut-il donner une estimation (grossière) du coût économique de ce projet?**

VIII. TABLEAU RECAPITULATIF

Le tableau ci-dessous permet d'avoir une lecture différente des questions posées ci-dessus. Il vise à permettre au lecteur d'identifier les questions qui le concernent en priorité.

Ce tableau ne reprend pas la question concernant les incidents comme Pukkelpop, en raison de leur spécificité.

OPERATEUR CONCERNE	ACCESSIBILITE DES SERVICES D'URGENCE ET LOCALISATION D'UN APPEL D'URGENCE	PRIORITISATION DES APPELS D'URGENCE	MESURES A PRENDRE SELON LES OPERATEURS POUR LES SERVICES D'URGENCE AFIN DE S'ADAPTER AUX NOUVELLES TECHNOLOGIES	ROUTAGE CORRECT DES APPELS D'URGENCE
Opérateurs proposant des services de communications électroniques voix qui n'assurent pas encore l'accès aux services d'urgence.	mesures techniques, organisationnelles, administratives afin d'assurer l'accès aux services d'urgence.	mesures techniques afin d'assurer la priorité aux appels d'urgence.		mesures à implémenter afin d'assurer un routage correct vers la centrale de gestion compétente des services d'urgence.
Entreprises exploitant leur [propre] réseau d'entreprise.	mesures techniques, organisationnelles, administratives afin d'assurer l'accès aux services d'urgence.			mesures à implémenter afin d'assurer un routage correct vers la centrale de gestion compétente des services d'urgence.
Opérateurs proposant d'autres services que les services de communications électroniques voix qui n'assurent pas encore l'accès aux services d'urgence.	mesures techniques, organisationnelles, administratives afin d'assurer l'accès aux services d'urgence.	mesures techniques afin d'assurer la priorité aux appels d'urgence.	mesures techniques, organisationnelles, administratives à prendre par les services d'urgence pour être disponible.	mesures à implémenter afin d'assurer un routage correct vers la centrale de gestion compétente des services d'urgence.

OPERATEUR CONCERNE	ACCESSIBILITE DES SERVICES D'URGENCE ET LOCALISATION D'UN APPEL D'URGENCE	PRIORITISATION DES APPELS D'URGENCE	MESURES A PRENDRE SELON LES OPERATEURS POUR LES SERVICES D'URGENCE AFIN DE S'ADAPTER AUX NOUVELLES TECHNOLOGIES	ROUTAGE CORRECT DES APPELS D'URGENCE
Opérateurs qui proposent des services VPN.	mesures techniques, organisationnelles, administratives afin d'assurer l'accès aux services d'urgence.			mesures à implémenter afin d'assurer un routage correct vers la centrale de gestion compétente des services d'urgence.
Opérateurs qui proposent des services de communications électroniques voix à l'aide de la technologie IP.	mesures techniques, organisationnelles, administratives afin de garantir la localisation des appels d'urgence et de les transmettre aux services d'urgence.		mesures techniques, organisationnelles, administratives à prendre par les services d'urgence afin de recevoir et traiter la localisation des appels d'urgence.	mesures à implémenter afin d'assurer un routage correct vers la centrale de gestion compétente des services d'urgence.
Opérateurs qui proposent d'autres services que des services de communications électroniques voix à l'aide de la technologie IP.	mesures techniques, organisationnelles, administratives afin de garantir la localisation des appels d'urgence et de les transmettre aux services d'urgence.		mesures techniques, organisationnelles, administratives à prendre par les services d'urgence afin de recevoir et traiter la localisation des appels d'urgence.	mesures à implémenter afin d'assurer un routage correct vers la centrale de gestion compétente des services d'urgence.
Opérateurs concernés par les SMS 100-101-112	mesures techniques, organisationnelles, administratives afin de garantir la localisation des messages d'urgence et de les transmettre aux services d'urgence.	mesures techniques, organisationnelles, administratives afin d'assurer la priorité aux messages d'urgence.	mesures techniques, organisationnelles, administratives à prendre par les services d'urgence afin de recevoir et traiter la localisation des messages d'urgence.	mesures à implémenter afin d'assurer un routage correct vers la centrale de gestion compétente des services d'urgence.

OPERATEUR CONCERNE	ACCESSIBILITE DES SERVICES D'URGENCE ET LOCALISATION D'UN APPEL D'URGENCE	PRIORITISATION DES APPELS D'URGENCE	MESURES A PRENDRE SELON LES OPERATEURS POUR LES SERVICES D'URGENCE AFIN DE S'ADAPTER AUX NOUVELLES TECHNOLOGIES	ROUTAGE CORRECT DES APPELS D'URGENCE
Opérateurs qui (envisagent) de proposer le <i>Real Time Texting</i> .	mesures techniques, organisationnelles, administratives afin de garantir la localisation des messages d'urgence et de les transmettre aux services d'urgence.	mesures techniques, organisationnelles, administratives afin d'assurer la priorité aux messages d'urgence.	mesures techniques, organisationnelles, administratives à prendre par les services d'urgence afin de recevoir et traiter la localisation des messages d'urgence.	mesures à implémenter afin d'assurer un routage correct vers la centrale de gestion compétente des services d'urgence.
eCall : pour tous.	mesures techniques, organisationnelles, administratives afin de garantir la localisation des eCalls et de les transmettre aux services d'urgence.	mesures techniques, organisationnelles, administratives afin d'assurer la priorité aux eCalls.	mesures techniques, organisationnelles, administratives à prendre par les services d'urgence afin de recevoir et de traiter les eCalls.	mesures à implémenter afin d'assurer un routage correct des eCalls vers la centrale de gestion compétente des services d'urgence.

OPERATEUR CONCERNE	IDENTIFICATION DE L'APPELANT
Opérateurs mobiles qui proposent des cartes mobiles prépayées anonymes.	mesures techniques, organisationnelles et administratives afin de réaliser l'identification des utilisateurs de cartes mobiles prépayées anonymes.
Fournisseurs de services de communications électroniques qui font partie de la catégorie "nouvelles formes de communications électroniques" et qui, selon les nouvelles dispositions européennes, devront également donner accès aux services d'urgence.	mesures techniques, organisationnelles et administratives afin de réaliser l'identification des utilisateurs.
Tous.	mesures techniques, organisationnelles et administratives afin de réaliser l'identification des services de communications électroniques anonymes.

OPERATEUR CONCERNE	116117
Tous.	mesures techniques, organisationnelles et administratives pour mettre en œuvre le 116117.

Axel Desmedt
Lid van de Raad

Charles Cuvelliez
Lid van de Raad

Catherine Rutten
Lid van de Raad

Luc Hindryckx
Voorzitter van de Raad