

# **Mesures visant à assurer un accès effectif aux services d'urgence par des communications d'urgence au numéro d'urgence unique européen «112»**

2022/3024(DEA) - 16/12/2022 - Document de base non législatif

Le règlement délégué de la Commission complète la [directive \(UE\) 2018/1972](#) du Parlement européen et du Conseil établissant le code des communications électroniques européen par des mesures visant à assurer un accès effectif aux services d'urgence par des communications d'urgence au numéro d'urgence unique européen «112».

## ***Contexte***

Les communications d'urgence sont importantes pour assurer la sûreté, la sécurité et la santé publiques. Depuis plus de 30 ans, les citoyens de l'Union peuvent compter sur le numéro d'urgence unique européen «112» pour accéder aux services d'urgence. Ils devraient pouvoir continuer à le faire dans le monde numérique. En 2019, le pourcentage d'appels d'urgence dirigés vers le numéro d'urgence unique européen «112» représentait 56% de l'ensemble des appels d'urgence.

Le niveau élevé de connectivité que l'Europe prévoit d'atteindre dans le cadre de sa transformation numérique implique une **migration technologique vers les technologies tout-IP** des services de communications électroniques utilisés par les citoyens, en particulier par les personnes handicapées.

La migration des technologies à commutation de circuits vers les technologies à commutation de paquets dans les réseaux de communications électroniques entraîne le déploiement de services vocaux au moyen de technologies de téléphonie vocale fixe et mobile prises en charge par l'IMS (IP Multimedia Subsystem), telles que la VoLTE (Voice over Long Term Evolution), la VoNR en 5G (Voice over New Radio) et la VoWiFi (Voice over Wi-Fi). Les technologies à commutation de paquets permettent également des services textuels et vidéo tels que le texte en temps réel et les services de conversation totale.

Ces services de communication fondés sur IP ne peuvent pas être pris en charge par les réseaux à commutation de circuits historiques, tels que les réseaux 2G et 3G qui sont en cours de démantèlement. Il est donc nécessaire de **migrer aussi les communications d'urgence vers les technologies à commutation de paquets**. Le présent règlement vise à garantir la qualité et la fiabilité des communications d'urgence au cours de ce processus de migration.

## ***Contenu***

L'objectif du présent règlement délégué est de **garantir un accès effectif aux services d'urgence par des communications d'urgence au numéro d'urgence unique européen «112» dans les États membres**.

Le règlement délégué définit les mesures nécessaires pour garantir la compatibilité, l'interopérabilité, la qualité, la fiabilité et la continuité des communications d'urgence dans l'Union en ce qui concerne les solutions relatives aux informations de localisation de l'appelant, l'accès pour les utilisateurs finaux handicapés et l'acheminement au centre de réception des appels d'urgence (PSAP) le plus approprié. Ces mesures seront applicables dans tous les États membres.

Concrètement, le règlement délégue :

- 1) prévoit des **définitions harmonisées des communications d'urgence efficaces et des informations contextuelles**, ces dernières étant définies comme les informations transmises par l'utilisateur final ou obtenues et transmises automatiquement à partir de l'appareil ou du réseau de l'utilisateur final;
- 2) définit les paramètres dont les autorités de régulation compétentes doivent tenir compte lorsqu'elles fixent **les critères de précision et de fiabilité des informations relatives à la localisation de l'appelant**. Pour les réseaux fixes, le critère de précision devrait être exprimé au moyen des informations relatives à la localisation de l'appelant liées à l'adresse physique du point de terminaison du réseau, telles qu'un numéro de maison et un nom de rue, un appartement, un étage ou des informations similaires. Pour les réseaux mobiles, il convient d'indiquer en mètres le rayon maximal de la zone de recherche horizontale qui est présentée aux services d'urgence à des fins d'intervention, y compris, le cas échéant, l'altitude ou la précision verticale;
- 3) établit des exigences d'équivalence fonctionnelle pour les communications d'urgence que les **utilisateurs finaux handicapés** doivent utiliser pour accéder aux services d'urgence. Pour assurer une équivalence fonctionnelle, le règlement exige une communication interactive bidirectionnelle, un accès continu dans toute l'Union, un accès gratuit, une réception et un traitement appropriés et la fourniture de la localisation de l'appelant et d'informations de sensibilisation;
- 4) prévoit que la communication d'urgence doit être **acheminée sans tarder au PSAP le plus approprié**. Le règlement établit également que la communication d'urgence doit être acheminée au PSAP le plus approprié, qui est techniquement capable de transmettre les informations contextuelles aux services d'urgence lorsque ceux-ci sont avertis. Les États membres sont invités à coopérer avec la Commission afin de définir des exigences communes en matière d'interopérabilité, qui permettraient d'acheminer les communications d'urgence fondées sur une application mobile au PSAP le plus approprié pour un utilisateur en itinérance;
- 5) impose aux États membres de communiquer et de fournir à la Commission des **informations actualisées** sur les obligations qu'il établit. Afin de garantir l'accès aux services d'urgence par des communications d'urgence au PSAP le plus approprié dans le contexte de la migration technologique vers des réseaux entièrement IP, le règlement impose aux États membres d'élaborer et d'envoyer à la Commission une **feuille de route** relative à une mise à niveau permettant à leur système national de PSAP de recevoir, gérer et traiter les communications d'urgence émises au moyen de technologies à commutation de paquets.

L'organisation des services d'urgence en tant que telle reste la compétence exclusive des États membres et ne relève pas du présent règlement.