COMMISSION
EUROPÉENNE

Bruxelles, le 18.12.2024
COM(2024) 575 final

# RAPPORT DE LA COMMISSION AU PARLEMENT EUROPÉEN ET AU CONSEIL

## sur l'efficacité de la mise en œuvre du numéro d'urgence unique européen «112»

## 1. INTRODUCTION

Le présent rapport examine l'efficacité de la mise en œuvre du numéro d'urgence unique européen «112», conformément à l'article 109, paragraphe 4, du code des communications électroniques européen[1] (le «CCEE»). Il est fondé sur les réponses des États membres et de la Norvège au questionnaire[2] renvoyé au comité des communications (COCOM)[3] sur la mise en œuvre des communications d'urgence et le numéro d'urgence européen «112» et sur les rapports présentés par les États membres conformément à l'article 7, paragraphe 1, et à l'article 8 du règlement délégué (UE) 2023/444. Cette collecte de données était la seizième opération de ce type menée par les services de la Commission depuis 2007.

En vertu de l'article 109, paragraphe 4, du CCEE, la Commission est tenue de présenter au Parlement européen et au Conseil, au plus tard le 21 décembre 2020 et tous les deux ans par la suite, un rapport sur l'efficacité de la mise en œuvre du numéro d'urgence unique européen «112». Le deuxième rapport a été publié le 16 décembre 2022[4].

La collecte de données aux fins de l'établissement du présent rapport portait sur des questions spécifiques visant à évaluer le niveau de mise en œuvre des dispositions du droit de l'Union et l'amélioration des systèmes des centres de réception des appels d'urgence (PSAP) nationaux. La période de référence pour les données quantitatives[5] (par exemple, le nombre d'appels d'urgence vers le «112») s'étend du 1er janvier 2023 au 31 décembre 2023. Aux fins de l'évaluation de la disponibilité d'un système (par exemple, le déploiement d'une solution de localisation de l'appelant, la création d'une application, etc.), les dernières informations disponibles sont contenues dans ce rapport. Les États membres et les observateurs au sein du comité des communications issus de pays candidats à l'adhésion et de pays de l'EEE ont été invités, le 4 avril 2024, à soumettre leurs réponses avant le 7 juin 2024.

Il a été demandé aux États membres de préciser les instruments de mesure utilisés pour contrôler un certain nombre d'indicateurs afin de fournir des données précises sur le fonctionnement de leurs systèmes de communications d'urgence. Tout au long du présent rapport, lorsque les États membres ne sont pas mentionnés pour une évaluation qualitative ou quantitative, cela signifie que les données pertinentes n'ont pas été communiquées aux services de la Commission.

## 2. APPELS DIRIGES VERS LE «112»

En 2023, les appels dirigés vers le numéro d'urgence unique européen «112» se sont élevés à 176 millions, soit une augmentation de 15 % par rapport à 2021. Dans le même temps, le nombre total d'appels d'urgence, y compris vers les numéros d'urgence nationaux, lorsqu'ils sont toujours utilisés, a augmenté de 6 % pour atteindre 285 millions. Les appels dirigés vers le «112» représentent 62 % de l'ensemble des appels d'urgence en 2023.

---

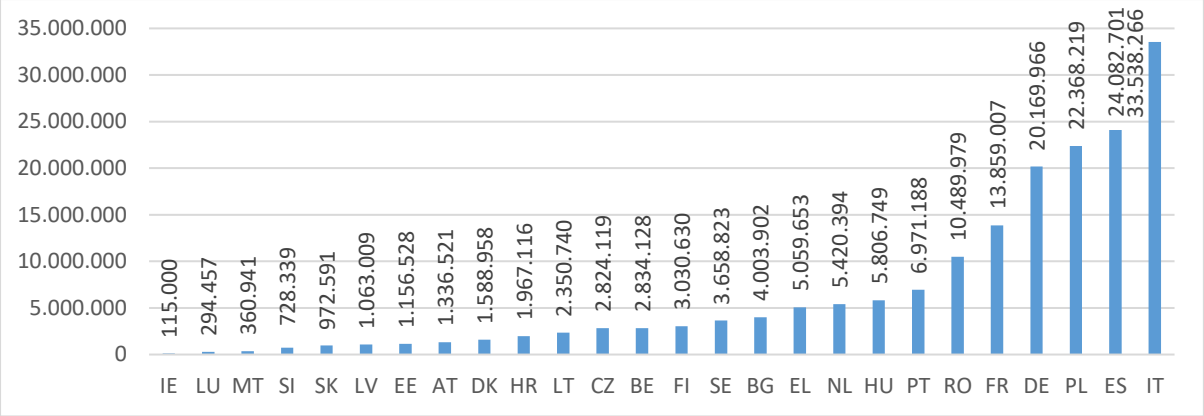
[1] Directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen (JO L 321 du 17.12.2018, p. 36).

[2] COCOM24-01

[3] Comité des communications institué sur la base de l'article 118 du CCEE.

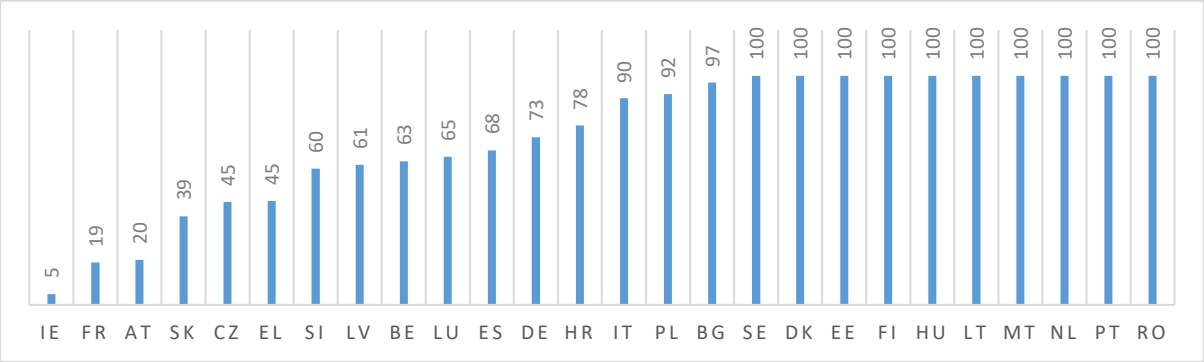
[4] https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/2022-report-implementation-112-eu-emergency-number

[5] Les données quantitatives sont collectées tous les deux ans et ne concernent que l'année précédant immédiatement le rapport, afin d'alléger la charge administrative pesant sur les autorités déclarantes.




*Graphique 1. Nombre d'appels vers le «112»*

Le «112» est le numéro d'urgence unique au Danemark, en Estonie, en Finlande, à Malte, aux Pays-Bas, au Portugal, en Roumanie ainsi qu'en Suède. Cependant, seuls 19 % des appels dirigés vers le «112» dans l'Union européenne sont effectués dans ces pays. La grande majorité des appels dirigés vers le «112» sont effectués dans des États membres où les numéros nationaux sont encore utilisés. Dans ces États membres, l'utilisation du numéro d'urgence unique européen varie fortement, de 5 % en Irlande à 97 % en Bulgarie.




*Graphique 2. Pourcentage d'appels dirigés vers le «112»*

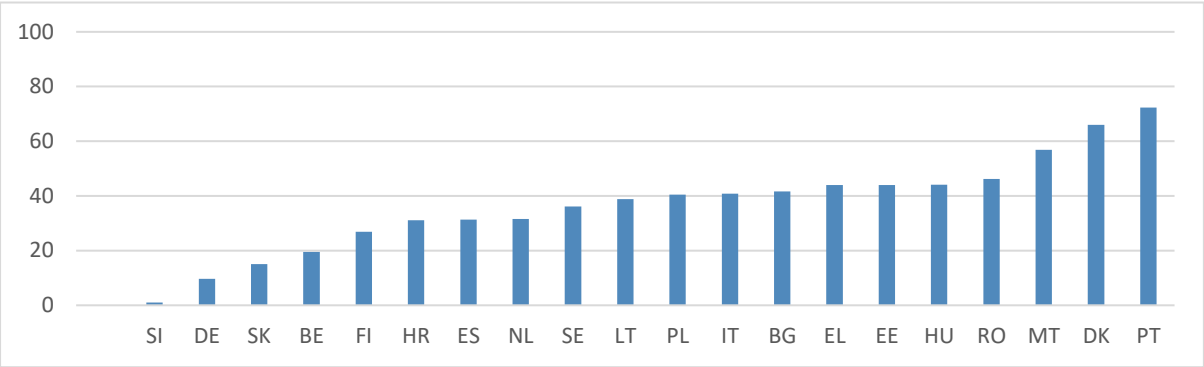
Le nombre d'appels vers le «112» provenant de téléphones portables est largement supérieur au nombre d'appels provenant de téléphones fixes. En moyenne, 82 % des appels passés en 2023 provenaient de téléphones portables. Toutefois, l'utilisation des téléphones portables pour les communications d'urgence varie d'un État membre à l'autre, allant de 65 % en Allemagne et 77 % en Italie à 98 % en République tchèque et 99 % en Lettonie.

Le pourcentage de faux appels[6] par rapport au nombre total d'appels d'urgence varie également considérablement d'un État membre à l'autre[7], atteignant 72 % au Portugal. Certains États membres n'autorisent pas les appels provenant de téléphones sans carte SIM afin de réduire le risque de faux appels qui peut potentiellement peser sur le système des

[6] Les faux appels sont des appels qui ne sont pas suivis d'une intervention ou d'une assistance de la part du PSAP ou des services d'urgence. Les appels à partir desquels est signalé un événement d'urgence ayant déjà déclenché une intervention ou une assistance de la part du PSAP, et qui n'entraînent donc pas une intervention ou une assistance distincte, ne seront pas considérés comme de faux appels.

[7] 20 États membres ont fourni des informations relatives aux faux appels.

PSAP. Toutefois, l'accès aux services d'urgence à partir de téléphones sans carte SIM est obligatoire dans la majorité des États membres (19)[8].



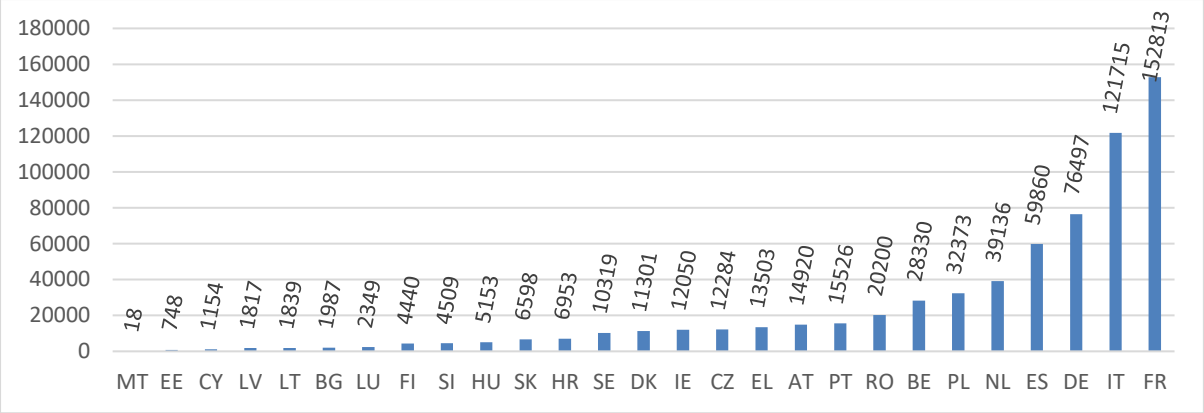

*Graphique 3. Faux appels vers les numéros d'urgence (%)*

17 États membres ont rendu obligatoires les communications d'urgence par SMS pour tous les utilisateurs finaux[9]. Dans 13 États membres[10], le SMS d'urgence est envoyé au «112». Le nombre de communications d'urgence par SMS varie considérablement selon le niveau de promotion de ce mode de communication d'urgence, de seulement quelques-uns à des dizaines de milliers. 14 États membres[11] confirment que l'envoi de SMS d'urgence est gratuit.

Outre la possibilité de joindre les services d'urgence en appelant le «112», 19 États membres[12] ont créé des applications nationales ou régionales accessibles à tous les utilisateurs finaux[13], qui permettent des communications d'urgence. Ces moyens d'accès, en fonction de leur conception, permettent aux utilisateurs finaux de partager des informations supplémentaires avec le PSAP, de fournir des informations relatives à la localisation de l'appelant obtenues à partir de l'appareil mobile ou d'assurer une communication textuelle avec le PSAP. La Belgique, Chypre, la Finlande, l'Allemagne, la Pologne et la Suède ont confirmé que la transmission de données générée par l'application d'urgence n'est pas facturée.

Les appels eCall sont acheminés vers le PSAP eCall en cas d'accident. Au total, 658 392 appels eCall ont été signalés par 27 États membres en 2023, soit 56 % de plus qu'en 2021, année au cours de laquelle 421 000 appels eCall ont été signalés.

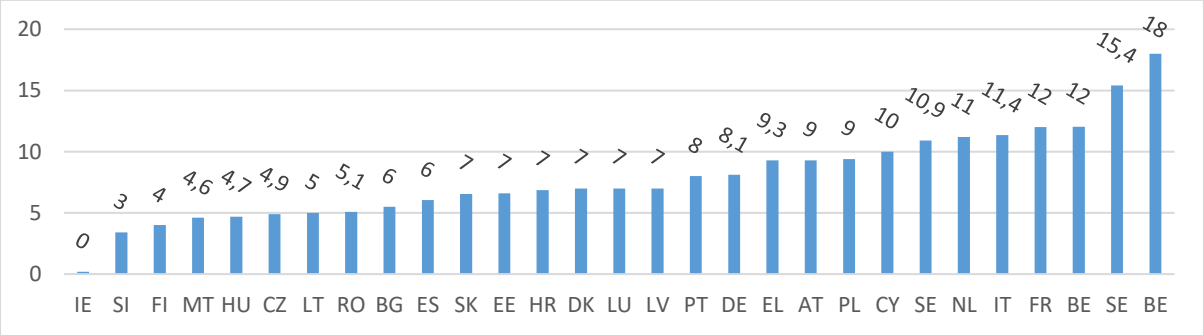
[8] AT, CY, CZ, DK, EE, EL, ES, FI, HU, IE, IT, LT, LU, LV, MT, NL, PL, PT, SE.
[9] La communication par SMS est déployée dans certains États membres exclusivement pour les utilisateurs finaux handicapés, comme indiqué à la section 8.
[10] CY, EE, EL, FI, HR, HU, IE, LT, LU, LV, NL, SI, SK.
[11] AT, BE, CY, EE, EL, HR, HU, IE, LT, LU, LV, NL, SI, SK.
[12] AT (régional), BE, CY, CZ, DE, DK, ES, FI, HU, IT, LT, LU, LV, NL, MT, PL, RO, SE, SK.
[13] La communication par l'intermédiaire d'une application est déployée dans certains États membres, mais uniquement pour les utilisateurs finaux handicapés, comme indiqué à la section 8.




*Graphique 4. Nombre d'appels eCall enregistrés dans l'Union européenne*

## 3. TEMPS DE REPONSE[14]

22 États membres ont indiqué un temps de réponse moyen inférieur à 10 secondes pour pouvoir entrer en contact avec les services d'urgence.



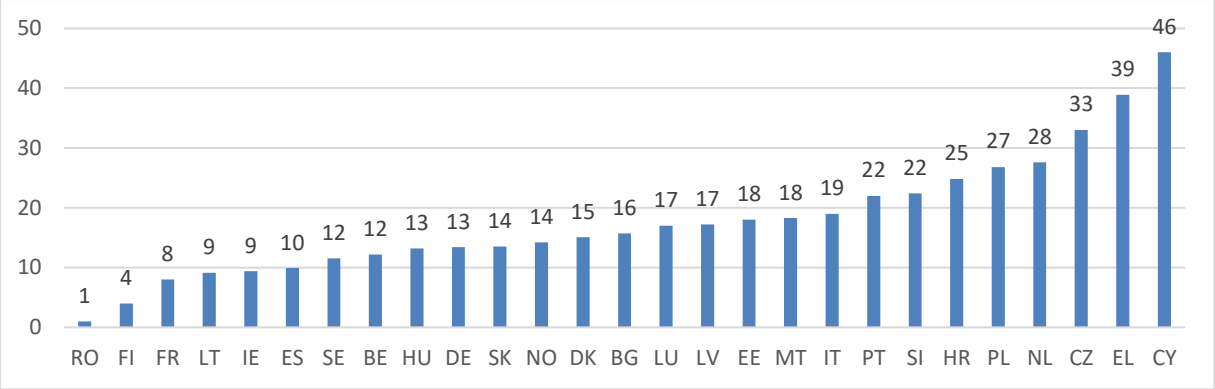

*Graphique 5. Temps de réponse moyen aux appels d'urgence (en secondes)*

## 4. TAUX D'ABANDON DES APPELS

27 pays ont fait état[15] d'appels qui sont transférés vers les commutateurs du PSAP, mais qui se terminent avant d'être pris en charge par un opérateur humain. Les appels abandonnés peuvent s'expliquer par des problèmes de réseau, par la saturation des lignes, par des défaillances techniques, par la capacité de traitement, par la déconnexion de l'appelant (éventuellement en raison d'une erreur de composition), etc. Bien que les appels involontaires et la déconnexion de l'appelant ne soient pas du ressort des opérateurs du système du PSAP, le manque de capacité de traitement indique que les appels dirigés vers le «112» dans le système du PSAP national ne sont pas gérés correctement.

[14] Le délai entre le moment où l'appel d'urgence est d'abord pris en charge par le commutateur du PSAP et le moment où l'appel est pris en charge par un opérateur humain du PSAP.

[15] L'Autriche n'a pas communiqué ces données.




*Graphique 6. Pourcentage d'appels abandonnés vers les numéros d'urgence*

## 5. ACCES A LA LOCALISATION DE L'APPELANT

L'article 109 du CCEE prévoit l'obligation de mettre à la disposition du PSAP le plus approprié des informations de localisation par réseau et des informations relatives à la localisation de l'appelant plus précises obtenues à partir de l'appareil mobile[16].

Dans la plupart des États membres déclarants[17], seuls moins de 3 % des appels ne contiennent aucune information relative à la localisation de l'appelant par réseau. La Hongrie (4 %), l'Irlande (5 %), l'Estonie (6 %), la France (7 %), l'Espagne (11 %), le Danemark (15 %) et la Lettonie (21 %) ont enregistré des taux plus élevés de non-disponibilité de la localisation de l'appelant.

15 États membres, en particulier dans les endroits où un système de géolocalisation mobile avancée en cas d'urgence («AML»)[18] est déployé, ont fait état du taux de disponibilité de la localisation de l'appelant obtenue à partir de l'appareil mobile. Même lorsque le système national du PSAP est mis à niveau pour obtenir l'AML, un nombre significatif d'appels ne peut toujours pas bénéficier de cette localisation très précise (jusqu'à 60 % des appels). En plus de localiser l'utilisateur final qui forme le «112», les États membres pourraient également activer l'AML pour les communications d'urgence par SMS.

Les utilisateurs finaux en itinérance, qui se rendent dans d'autres États membres, pourraient se trouver dans une situation plus vulnérable en cas d'urgence, car ils pourraient ne pas être en mesure de décrire précisément leur localisation. Alors que l'AML est déployée dans 25 États membres, ainsi qu'en Islande et en Norvège, seuls 8 États membres ont confirmé l'accès à la localisation de l'appelant obtenue à partir de l'appareil mobile pour les utilisateurs finaux en itinérance[19].

## 6. PRECISION ET FIABILITE DE LA LOCALISATION DE L'APPELANT

Conformément à l'article 109, paragraphe 6, du CCEE, les États membres sont tenus de définir des critères relatifs à la précision et à la fiabilité des informations relatives à la

[16] Alors que la précision de la localisation par réseau peut varier de 50 m à 40 000 m, la localisation de l'appelant obtenue à partir de l'appareil mobile offre une localisation bien plus précise, soit jusqu'à 5 m.
[17] 15 États membres ont communiqué des données pertinentes: BG, CY, CZ, DK, EE, ES, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LV, MT, NL, PT, RO et SE.
[18] https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/112-112-day-locating-emergency-calls-aml-technology-rise
[19] BE, DK, EE, EL, FI, PT, RO, SE

localisation de l'appelant. Le règlement délégué (UE) 2023/444[20] définit les paramètres qui doivent être pris en considération par les autorités compétentes lorsqu'elles définissent les critères de précision et de fiabilité des informations relatives à la localisation de l'appelant. Ces critères devraient garantir, dans les limites de la faisabilité technique, que la position de l'utilisateur final est localisée de manière aussi fiable et précise que nécessaire pour permettre aux services d'urgence de lui venir utilement en aide.[21]

L'article 8 du règlement délégué impose aux États membres de rendre compte, au plus tard le 5 mars 2024, de l'adoption des critères et d'expliquer comment ils ont tenu compte des paramètres établis dans le règlement délégué.

En vertu de l'article 8, paragraphe 1, point a), du règlement délégué, 17 États membres[22] ont communiqué des critères relatifs à la précision et à la fiabilité de la localisation de l'appelant. L'ensemble de ces États membres indiquent que, pour les réseaux fixes, la localisation de l'appelant est indiquée en termes d'adresse physique du point de terminaison du réseau, dont la fiabilité varie de 60 à 100 %. Pour les réseaux mobiles, 8 États membres[23] déclarent une précision de 50 m pour 80 % des communications mobiles. D'autres États membres déclarent des critères de précision allant jusqu'à 100 m et des critères de fiabilité compris entre 55 et 80 %, à l'exception des Pays-Bas, qui ont fixé le critère de précision à 5 000 m. Une vue d'ensemble des critères de précision et de fiabilité des informations relatives à la localisation de l'appelant communiquées par les États membres figure à l'annexe I.

Le système de géolocalisation mobile avancée en cas d'urgence qui permet d'obtenir la localisation de l'appelant à partir de l'appareil mobile est déployé sur le territoire de 25 États membres[24] et de la Norvège.

## 7. TEMPS MOYEN NECESSAIRE POUR ENVOYER LA LOCALISATION DE L'APPELANT A L'OPERATEUR DU «112»

En raison de la mise en œuvre du système de «mode push» ou du système automatique de «mode pull», tous les États membres ont indiqué des délais quasi instantanés (jusqu'à 10 secondes) pour la transmission de la *localisation de l'appelant par réseau*.

En raison de leur architecture intrinsèque, les technologies de *localisation obtenue à partir de l'appareil mobile* dépendent de la vitesse des appareils pour obtenir les paramètres de localisation correspondants à partir des signaux GNSS ou Wi-Fi. Sur la base des rapports émanant de 22 États membres, il a été confirmé que le délai de communication de la localisation obtenue à partir de l'appareil mobile pouvait se situer dans une fourchette allant de la quasi-instantanéité à moins de 28 secondes.

[20] Règlement délégué (UE) 2023/444 de la Commission du 16 décembre 2022 complétant la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil 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»

[21] Affaire C 417/18; Arrêt de la Cour (quatrième chambre) du 5 septembre 2019, AW et autres//Lietuvos valstybė.

[22] BE, BG, CZ, DE, DK, EE, FI, HR, IE, IT, LT, LV, NL, PL, PT, RO, SE

[23] BG, DK, FI, HR, IE, IT, LT, SE

[24] AT, BE, BG, CZ, DE, DK, EE, EL, ES, FI, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LU, LV, MT, NL, PT, RO, SE, SI, SK

## 8. ACCES AUX SERVICES D'URGENCE EN CAS D'ITINERANCE DANS L'UNION EUROPEENNE

Tous les États membres, ainsi que la Norvège, ont indiqué la disponibilité de l'accès au «112» et aux informations de localisation de l'appelant par réseau en cas d'appels en itinérance.

16 États membres[25] ont communiqué des informations sur le nombre d'appels dirigés vers le «112» par des utilisateurs finaux en itinérance. Ces États membres représentent plus de la moitié des appels d'urgence vers le «112». Sur la base de ces données, on peut extrapoler que 2,7 millions d'appels d'urgence ont été passés par des utilisateurs finaux en itinérance dans l'UE vers le «112», ce qui représente 1,56 % de l'ensemble des appels vers le «112».

## 9. ACCES AUX SERVICES D'URGENCE POUR LES UTILISATEURS FINAUX HANDICAPES

Conformément à l'article 109, paragraphe 5, du CCEE, les États membres sont tenus de veiller à ce que les utilisateurs finaux handicapés aient un accès aux services d'urgence équivalent à celui dont bénéficient les autres utilisateurs finaux. L'article 4 du règlement délégué définit les exigences d'équivalence fonctionnelle. Les solutions en matière d'accessibilité doivent prévoir (être équivalentes à) la communication vocale bidirectionnelle garantie dans le cas d'un appel dirigé vers le «112», y compris en itinérance. En vertu du principe d'équivalence, les États membres sont également tenus de veiller à ce que la localisation de l'appelant soit accessible pour le PSAP le plus approprié afin de permettre aux services d'urgence d'intervenir efficacement.

Pour se conformer à cette obligation, les États membres ont déployé un large éventail de solutions d'accessibilité destinées aux utilisateurs finaux handicapés, y compris le texte en temps réel, la conversation totale[26], les SMS, les applications d'urgence, les services web, les services de relais et l'accès à partir d'appareils spéciaux.

La technologie la plus déployée est le SMS, qui garantit une interaction bidirectionnelle par message textuel entre la personne qui alerte les services d'urgence et le PSAP. Le SMS est disponible pour les utilisateurs finaux handicapés dans 23 États membres[27] et en Norvège.

Des applications d'urgence sont déployées dans 17 États membres[28] et en Norvège. En fonction de leur conception, elles peuvent s'appuyer sur le lancement d'appels d'urgence ou de communications par SMS, mais peuvent également servir de plateforme pour fournir des communications textuelles en temps réel et des communications de conversation totale. En outre, les applications peuvent fournir une localisation précise obtenue à partir de l'appareil mobile, qui repose sur des données de positionnement GNSS/Wi-Fi (5 à 100 m).

Les services de relais pour les utilisateurs finaux handicapés peuvent également transmettre une communication à des services d'urgence. Toutefois, la localisation des utilisateurs n'est pas toujours disponible pour ces moyens d'accès dans les États membres.

[25] BE, BG, CY, CZ, DE, DK, EE, HR, HU, IE, IT MT, PT, RO, SE, SI.

[26] Comme défini à l'article 2 du CCEE: (35) «service de conversation totale», un service multimédia de conversation en temps réel assurant la transmission symétrique et bidirectionnelle en temps réel de vidéos animées, de texte en temps réel et de voix entre des utilisateurs situés dans deux lieux différents ou plus.

[27] AT, BE, CY, CZ, DK, EE, EL, ES, FI, FR, HR, HU, IE, LT, LU, LV, MT, NL, PT, RO, SE, SI, SK.

[28] AT, BE, BG, CY, CZ, DE, ES, FR, HU, IT, LT, LU, LV, MT, NL, PL, PT.

L'acte législatif européen sur l'accessibilité[29] («EAA») impose, en plus des communications vocales, que les communications d'urgence soient disponibles par message textuel en temps réel ou, lorsque la vidéo est disponible, qu'elles soient synchronisées en tant que conversation totale[30]. Les États membres ont communiqué, en vertu de l'article 7, paragraphe 1, du règlement délégué (UE) 2023/444, le déploiement attendu des communications d'urgence sous forme de messages textuels en temps réel présentées à l'annexe III.

Un aperçu des autres moyens d'accès à destination des utilisateurs finaux handicapés qui sont actuellement déployés dans l'Union européenne figure à l'annexe II.

## 10. MISE A NIVEAU DES PSAP DANS LES ÉTATS MEMBRES

Le règlement délégué (UE) 2023/444[31] reconnaît que la migration des technologies à commutation de circuits vers les technologies à commutation de paquets dans les réseaux de communications électroniques déboucherait sur le déploiement de nouveaux moyens de communication d'urgence. Les technologies à commutation de paquets permettent des communications d'urgence polyvalentes qui répondent à la fois aux besoins des utilisateurs finaux et des services d'urgence. Les services vocaux seront déployés au moyen de technologies VoIP fixes et mobiles gérées par le IP Multimedia Subsystem (IMS), telles que le Voice over Long Term Evolution (VoLTE), le Voice over New Radio (VoNR en 5G) et le Voice over Wi-Fi (VoWiFi). Parallèlement, cette migration permettrait d'offrir des services de texte et de vidéo, tels que le texte en temps réel et la conversation totale, conformément aux exigences de l'EAA. Les informations contextuelles essentielles, telles que la localisation de l'appelant ou l'ensemble minimal de données pour l'eCall, pourraient être complétées, dans le cadre de la nouvelle technologie, par d'autres informations vitales disponibles sur l'appareil, au moyen de différents capteurs ou dans le réseau.

Le potentiel qu'offrent les technologies numériques ne pourra être pleinement réalisé que si les services de communications électroniques et les systèmes des PSAP nationaux sont capables de tirer parti des évolutions technologiques.

La législation de l'UE impose déjà la mise à niveau permettant aux systèmes des PSAP nationaux de gérer des communications d'urgence spécifiques fonctionnant avec une technologie à commutation de paquets. Conformément à l'EAA, les systèmes des PSAP nationaux devront prendre en charge et gérer les services de texte en temps réel ou les services de conversation totale au plus tard le 28 juin 2025, ou par dérogation, le 28 juin 2027[32]. Ces services de communication d'urgence ne peuvent être déployés qu'au moyen d'une technologie à commutation de paquets.

Le délai légal pour la mise à niveau permettant aux systèmes des PSAP nationaux de gérer le système eCall fondé sur le système IMS est fixé dans le règlement délégué (UE) 2024/1084

[29] Directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services
[30] Article 4, paragraphe 1, et annexe I, section IV, point a), de l'EAA.
[31] Considérant 2 du règlement délégué (UE) 2023/444.
[32] Article 4, paragraphe 8, et annexe I, section V, de l'EAA.

de la Commission[33]. En conséquence, les infrastructures des PSAP nationaux devront être mises à niveau d'ici au 1er janvier 2026.

En vertu de l'article 7 du règlement délégué (UE) 2023/444, les États membres devaient présenter à la Commission, au plus tard le 5 novembre 2023, une feuille de route pour la mise à niveau du système PSAP national afin de pouvoir recevoir les communications d'urgence, y répondre et les traiter au moyen d'une technologie à commutation de paquets. 23 États membres[34] et la Norvège ont fourni les informations en question. Dans certains États membres, la migration vers les technologies à commutation de paquets a déjà eu lieu. D'après les données communiquées, les communications d'urgence émises au moyen de technologies à commutation de paquets devraient être activées dans tous les États membres au plus tard en 2027. Les États membres ont également indiqué quand les PSAP seront en mesure de traiter le texte en temps réel. Bien que ce moyen d'accès soit déjà disponible dans certains États membres, tous les PSAP de l'UE devraient être en mesure de traiter le texte en temps réel d'ici la fin de 2027 au plus tard. De plus amples informations sur les feuilles de route des États membres pour la mise à niveau des systèmes de PSAP nationaux figurent à l'annexe III.

## 11. CONCLUSIONS

*Les principales conclusions du présent rapport sont les suivantes:*

- Le pourcentage d'appels d'urgence dirigés vers le numéro d'urgence unique européen «112» a considérablement augmenté par rapport à 2021 jusqu'à représenter 62 % de l'ensemble des appels d'urgence: sur un total de 285 millions d'appels d'urgence effectués dans l'Union, 176 millions concernaient des appels vers le «112». On estime que 2,7 millions d'appels d'urgence ont été passés par des utilisateurs finaux en itinérance vers le numéro d'appel d'urgence unique européen «112», soit 1,56 % de l'ensemble des appels au «112».

- L'amélioration de la mise en œuvre de la transmission de la localisation de l'appelant obtenue à partir de l'appareil mobile s'est poursuivie dans l'Union européenne. 25 États membres, l'Islande et la Norvège garantissent que, depuis septembre 2024, les systèmes de leurs PSAP sont compatibles avec l'AML. Cependant, seuls 8 États membres ont confirmé la disponibilité de la localisation de l'appelant obtenue à partir de l'appareil mobile pour les utilisateurs finaux en itinérance.

- Les utilisateurs finaux handicapés ne bénéficient pas encore de moyens d'accès aux services d'urgence totalement équivalents, notamment en cas d'itinérance. Lorsque ces utilisateurs finaux ne sont pas en mesure d'appeler le «112», ils doivent s'en remettre à des systèmes nationaux fragmentés. Cette situation devrait cependant évoluer car les États membres préparent leurs systèmes de PSAP au traitement du texte interopérable en temps réel et les fournisseurs de services de communication électronique se préparent au déploiement du texte interopérable en temps réel d'ici

[33] Règlement délégué (UE) 2024/1084 de la Commission du 6 février 2024 modifiant le règlement délégué (UE) nº 305/2013 complétant la directive 2010/40/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne la mise à disposition harmonisée d'un service d'appel d'urgence (eCall) interopérable dans toute l'Union européenne

[34] AT, BE, BG, CY, CZ, DE, DK, EE, EL, ES, FI, HR, IE, IT, LT, MT, NL, PL, PT, RO, SE, SI, SK

juin 2025, conformément aux exigences de l'acte législatif européen sur l'accessibilité.

- Les systèmes des PSAP nationaux sont en cours de mise à niveau vers la technologie à commutation de paquets. La législation de l'UE impose cette mise à niveau pour les communications textuelles en temps réel et le système eCall, avec des délais de mise en œuvre en 2025, 2026 et 2027. Les infrastructures du PSAP devraient devenir de plus en plus polyvalentes et redondantes et prendre en charge différents types de communications d'urgence.

**ANNEXE I — ARTICLE 8, PARAGRAPHE 1, POINT A) CRITERES DE PRECISION ET DE FIABILITE DES INFORMATIONS RELATIVES A LA LOCALISATION DE L'APPELANT**

| | Réseau mobile | | Réseau fixe | |
|---|---|---|---|---|
| | Critère de précision (mètres) | Critère de fiabilité (%) | Critère de précision (informations relatives à l'adresse physique du point de terminaison du réseau) | Critère de fiabilité (%) |
| AT | S.O. | S.O. | S.O. | S.O. |
| BE | S.O. | S.O. | Oui | 94 % |
| BG | 50 m | 80 % | Oui | 90 % |
| CY | S.O. | S.O. | S.O. | S.O. |
| CZ | 100 m | 55 % | Oui | 100 % |
| DE | S.O. | S.O. | Oui | S.O. |
| DK | 50 m | 80 % | Oui | S.O. |
| EE | 50 m | 60 % | Oui | 60 % |
| EL | S.O. | S.O. | S.O. | S.O. |
| ES | S.O. | S.O. | S.O. | S.O. |
| FI | 50 m | 80 % | Oui | 100 % |
| FR | S.O. | S.O. | S.O. | S.O. |
| HR | 50 m | 80 % | Oui | S.O. |
| HU | S.O. | S.O. | S.O. | S.O. |
| IE | 50 m | 80 % | Oui | 99 % |
| IT | 50 m | 80 % | Oui | 82 % |
| LT | GSM: 750 m<br>UMTS: 550 m<br>LTE: 350 m<br>5G SA: 150 m<br>AML: 50 m | GSM, UMTS, LTE, 5G SA: 67 %<br><br><br>AML: 80 % | Oui | 95 % |
| LU | S.O. | S.O. | S.O. | S.O. |
| LV | S.O. | S.O. | Oui | 100 % |
| MT | S.O. | S.O. | S.O. | S.O. |
| NO | S.O. | S.O. | S.O. | S.O. |
| NL | 5000 m | 85 % | S.O. | S.O. |
| PL | S.O. | S.O. | Oui | 100 % |
| PT | 100 m | 60 % | Oui | 95 % |
| RO | S.O. | S.O. | Oui | 95 % |
| SE | 50 m | 80 % | Oui | 99 % |
| SI | S.O. | S.O. | S.O. | S.O. |
| SK | S.O. | S.O. | S.O. | S.O. |

## ANNEXE II – AUTRES MOYENS D'ACCES AUX SERVICES D'URGENCE DANS LES ÉTATS MEMBRES DE L'UE ET LES PAYS DE L'EEE

| | |
|---|---|
| | Fonctionnalité disponible |
| | Fonctionnalité non disponible |

| | Moyens d'accès | Interactivité | Localisation de l'utilisateur | Sans enregistrement | Gratuité | Accès par itinérance | Itinérance gratuite | Nombre d'accès |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **AT** | SMS vers un numéro long | | | | | | | 580 |
| | Application | | | | | | | 294 |
| **BE** | SMS vers un numéro abrégé | | | | | | | S.O. |
| | Application (112.be) | | | | | | | S.O. |
| **BG** | RTT (via l'application 112 de Bulgarie) | | | | | | | S.O. |
| | Application (112 de Bulgarie) | | | | | | | 4 |
| | Service en ligne | | | | | | | |
| **CY** | SMS au 112 | | | | | | | S.O. |
| | RTT (via l'application 112 de Chypre/IOS 11 de Chypre) | | | | | | | S.O. |
| **CZ** | SMS au 112 | | | | | | | 739 |
| | Application (zachranka) | | | | | | | S.O. |
| | Accès d'urgence en ligne | | | | | | | S.O. |
| | Service de relais d'accessibilité générale | | | | | | | S.O. |
| | Service de relais d'urgence spécialisé | | | | | | | S.O. |
| | Dispositifs spécialisés à partir d'emplacements fixes | | | | | | | 0 |
| **DE** | Application | | | | | | | 9 671* |
| | Service de relais général | | | | | | | 772 |
| **DK** | SMS vers un numéro long | | | | | | | 95 |
| **EE** | SMS au 112 | | | | | | | 838 |
| **EL** | SMS au 112 | | | | | | | 1478 |
| **ES** | SMS régionaux vers des numéros longs | | | | | | | 338 |
| | Service de relais d'urgence spécialisé (appel vidéo) | | | | | | | 200 |
| | Application | | | | | | | 200 |
| **FI** | SMS au 112 | | | | | | | 5950 |
| **FR** | SMS au 114 | | | | | | | 305 452 |
| | Conversation totale en tant que service réseau | | | | | | | S.O. |
| | Application | | | | | | | S.O. |
| | Accès d'urgence en ligne | | | | | | | S.O. |
| | RTT en tant que service réseau | | | | | | | S.O. |

| | Moyens d'accès | Interactivité | Localisation de l'utilisateur | Sans enregistrement | Gratuité | Accès par itinérance | Itinérance gratuite | Nombre d'accès |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | (www.info.urgence114.fr) | | | | | | | |
| | RTT en tant que service d'application (www.info.urgence114.fr) | | | | | | | S.O. |
| | Service de relais d'urgence spécialisé | | | | | | | S.O. |
| **HR** | SMS au 112 | | | | | | | 15 |
| **HU** | SMS au 112 | | | | | | | 18890 |
| | Application (112-SOS) | | | | | | | |
| **IE** | SMS au 112 | | | | | | | 1 279 |
| **IT** | Application (Flag Mii) | | | | | | | S.O. |
| | Application (Where ARE U) | | | | | | | S.O. |
| | Service de relais d'urgence spécialisé | | | | | | | S.O. |
| **LT** | SMS au 112 | | | | | | | 39 464 |
| | Application (app 112) | | | | | | | 186 |
| **LU** | SMS au 112 | | | | | | | S.O. |
| | Applications (GouvAlert, Echo 112) | | | | | | | S.O. |
| **LV** | SMS au 112 | | | | | | | S.O. |
| | Application | | | | | | | S.O. |
| **MT** | SMS vers un numéro long | | | | | | | 4 |
| | Application 112.mt | | | | | | | 228 |
| | Service en ligne 112.mt | | | | | | | |
| | RTT par réseau (numéro long) | | | | | | | |
| | RTT par application | | | | | | | |
| | Rapport via 112.mt | | | | | | | |
| **NL** | RTT par application (112NL) | | | | | | | S.O. |
| | Accès d'urgence en ligne | | | | | | | S.O. |
| | SMS au 112 | | | | | | | S.O. |
| | Service de relais d'urgence spécialisé | | | | | | | S.O. |
| | Service de relais d'accessibilité générale | | | | | | | S.O. |
| **PL** | Application (Alarm 112) | | | | | | | 1 836 |
| **PT** | SMS vers un numéro long | | | | | | | S.O. |
| | Application d'urgence | | | | | | | 7 |
| **RO** | SMS au 113 | | | | | | | S.O. |
| **SE** | SMS au 112 | | | | | | | 142 |
| | Service de relais général | | | | | | | 1 083 |
| **SI** | SMS au 112 | | | | | | | S.O. |
| | Accès d'urgence en ligne | | | | | | | S.O. |

| | Moyens d'accès | Interactivité | Localisation de l'utilisateur | Sans enregistrement | Gratuité | Accès par itinérance | Itinérance gratuite | Nombre d'accès |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **SK** | SMS au 112 | | | | | | | S.O. |
| **NO** | SMS au 112 | | | | | | | S.O. |
| | Application, service web et de relais (même site) | | | | | | | |

* depuis le 28.9.2021.

## ANNEXE III — ARTICLE 7, PARAGRAPHE 2 — FEUILLE DE ROUTE POUR LA MISE A NIVEAU DES SYSTEMES DE PSAP NATIONAUX VERS LA TECHNOLOGIE A COMMUTATION DE PAQUETS

| | Date de migration vers la communication d'urgence par commutation de paquets du système de PSAP | PSAP capable de traiter du texte en temps réel |
|---|---|---|
| AT | T2 2025 | T2 2025 |
| BE | T1 2025 | 27 juin 2027 |
| BG | 30 mars 2026 | 30 mars 2026 |
| CY | 1er janvier 2026 | S.O. |
| CZ | 1er mars 2025 | 1er octobre 2026 |
| DE | PSAP migré | S.O. |
| DK | PSAP migré | Été 2027 |
| EE | 28 juin 2025 | 28 juin 2025 |
| EL | PSAP migré | T2 2026 |
| ES | Juillet 2024 | S.O. |
| FI | PSAP migré | Été 2025 |
| FR | S.O. | S.O. |
| HR | 26 février 2025 | 28 juin 2025 |
| HU | T4 2024 | S.O. |
| IE | 2024 | T4 2024 |
| IT | Mai 2025 | S.O. |
| LT | Octobre 2026 | Mars 2027 |
| LU | S.O. | S.O. |
| LV | S.O. | S.O. |
| MT | PSAP migré | Oui, pour application |
| NO | S.O. | S.O. |
| NL | Mi-2026-Fin 2027 | Oui, pour application RTT natif à partir de la mi-2026 |
| PL | Avril 2025 | Juin 2025 |
| PT | Mai 2024 | Janvier 2025 |
| RO | T4 2025 | T4 2027 |
| SE | PSAP migré | T3 2025 |
| SI | T1 2025 | Fin 2025 |
| SK | T3 2024 | S.O. |