COMMISSION
EUROPÉENNE

Bruxelles, le 16.12.2022
COM(2022) 724 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». Cette collecte de données était la quinzième 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 premier rapport a été publié le 21 décembre 2020[4].

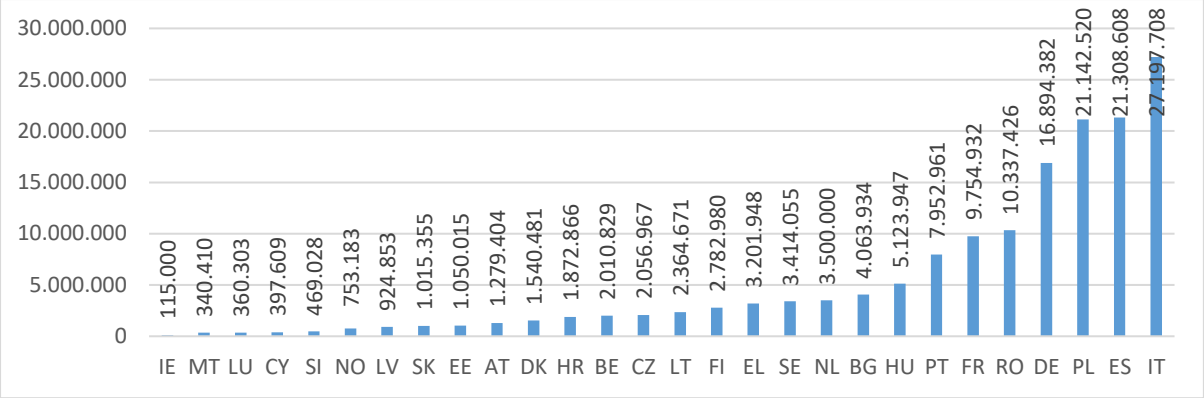
La collecte de données portait sur des questions spécifiques visant à évaluer le niveau de mise en œuvre des dispositions du droit de l'Union et l'amélioration des systèmes des centres de réception des appels d'urgence (PSAP) nationaux. La période de référence pour les données quantitatives[5] (par exemple, le nombre d'appels d'urgence vers le «112») s'étend du 1er janvier 2021 au 31 décembre 2021. 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, à soumettre leurs réponses avant le 31 mai 2022.

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 DIRIGÉS VERS LE «112»

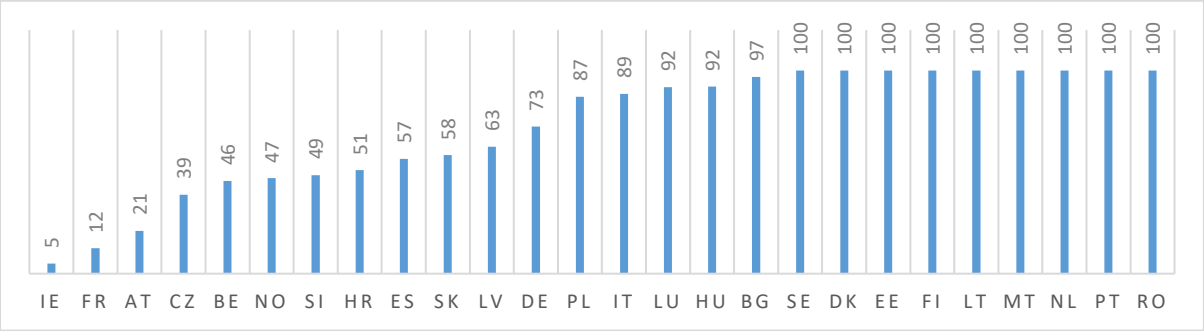
En 2021, les appels dirigés vers le numéro d'urgence unique européen «112» se sont élevés à 153 millions, soit une augmentation de 3 % par rapport à 2019. Dans le même temps, le nombre total d'appels d'urgence, y compris vers les numéros d'urgence nationaux, lorsqu'ils sont toujours utilisés, est resté stable à 270 millions. Les appels dirigés vers le «112» représentent 56 % de l'ensemble des appels d'urgence en 2021.

[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] COCOM22-01
[3] Comité des communications institué sur la base de l'article 118 du CCEE.
[4] https://digital-strategy.ec.europa.eu/fr/node/310
[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 23 % 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 dirigés vers le «112» dépend du niveau de connaissance du numéro «112» par les utilisateurs finaux, mais aussi de la coexistence des numéros nationaux «préexistants».

Dans les pays où chaque service d'urgence dispose de son propre PSAP, il convient de veiller à ce que les appels dirigés vers le «112» soient effectivement transférés et traités par le service d'urgence le plus approprié, conformément à l'article 109, paragraphe 3 et précédemment à l'article 26 de la directive «service universel»[6]. La mise en œuvre des systèmes des PSAP nationaux à la pointe de la technologie garantit une gestion double et interconnectée des appels dirigés vers le «112» et des appels vers les numéros nationaux, tout en permettant l'accès à tous les services d'urgence concernés. Ces systèmes devraient mettre en œuvre une fonction d'acheminement adaptée à la migration vers des communications par commutation de paquets qui garantit que toutes les communications d'urgence — appels, messages textuels, vidéos, notamment les communications provenant de fournisseurs de

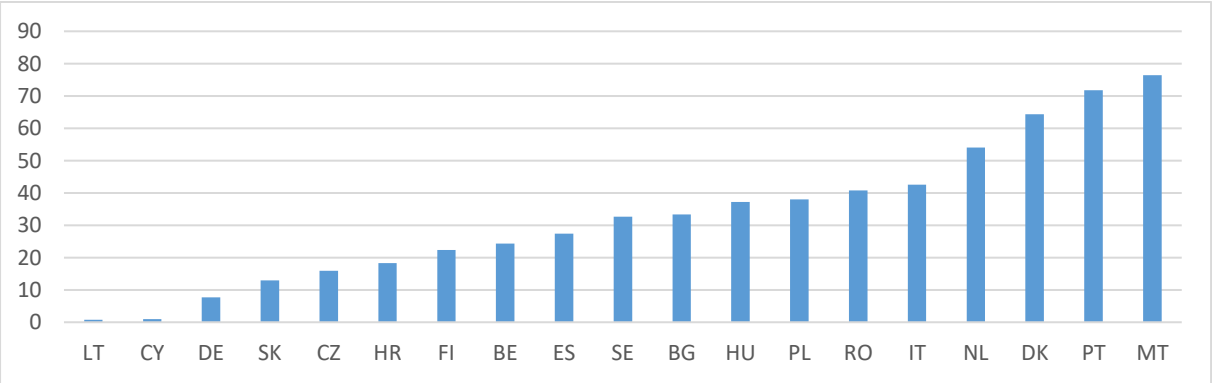
[6] Directive 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques (directive «service universel») (JO L 108 du 24.4.2002, p. 51).

services de communication électronique indépendants du réseau — sont traitées par le PSAP le plus approprié.

Le nombre d'appels provenant de téléphones portables est largement supérieur au nombre d'appels provenant de téléphones fixes. En moyenne, 78 % des appels passés en 2021 provenaient de téléphones portables. Toutefois, l'utilisation des téléphones portables pour les communications d'urgence varie considérablement d'un État membre à l'autre, allant de 42 % au Luxembourg et 63 % en Allemagne à 96 % à Chypre et 99 % en République tchèque.

L'utilisation croissante des téléphones mobiles, en particulier des smartphones, montre l'importance de garantir l'accès aux services d'urgence en déplacement, en particulier dans le contexte de la migration vers les technologies VoLTE et VoWiFi. Elle indique également que la quantité croissante de données et de fonctionnalités provenant à la fois du réseau et de l'appareil mobile de l'utilisateur final pourrait rendre les communications d'urgence plus efficaces [par exemple, la localisation de l'appelant, les messages textuels et les vidéos pour les utilisateurs finaux handicapés, la localisation verticale (axe Z) et d'autres données contextuelles].

Le pourcentage de faux appels[7] par rapport au nombre total d'appels d'urgence varie également considérablement d'un État membre à l'autre[8], atteignant jusqu'à 76 % à Malte. 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 PSAP. Toutefois, l'accès aux services d'urgence à partir de téléphones sans carte SIM est obligatoire dans la majorité des États membres (20)[9].



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

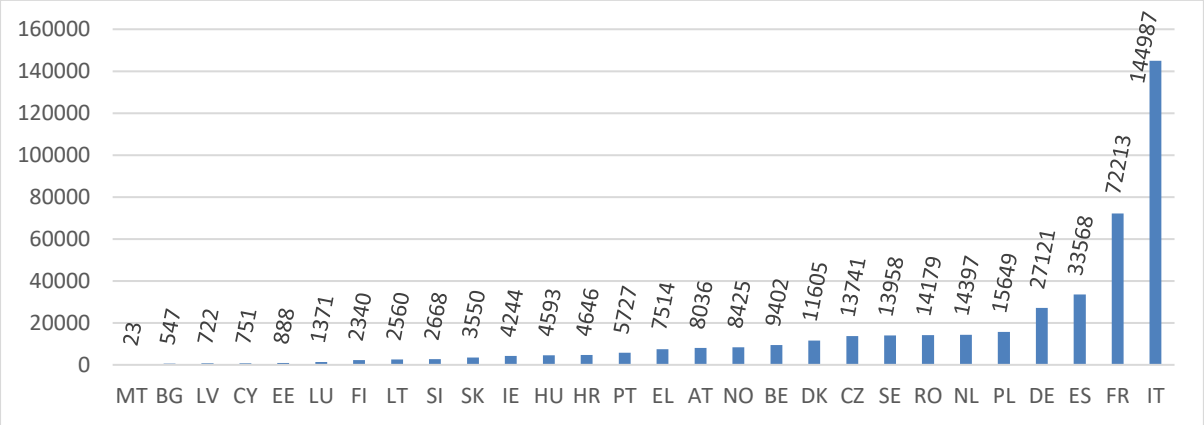
En vertu de l'article 109 du CCEE, les États membres peuvent imposer d'autres moyens de communication d'urgence que les appels vers le «112». Actuellement, les États membres déploient les SMS et les communications par l'intermédiaire d'une application comme autres moyens d'accès disponibles pour tous les utilisateurs finaux.

[7] 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.
[8] 19 États membres ont fourni des informations relatives aux faux appels.
[9] AT, CY, CZ, DK, EE, EL, ES, FI, HU, IE, IT, LT, LU, LV, MT, NL, PL, PT, SE, SK.

16 États membres ont rendu obligatoires les communications d'urgence par SMS pour tous les utilisateurs finaux[10]. Dans 11 États membres[11], 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. 13 États membres[12] confirment que l'envoi de SMS d'urgence est gratuit.

Outre la possibilité de joindre les services d'urgence en appelant le «112», 18 États membres[13] ont créé des applications nationales ou régionales accessibles à tous les utilisateurs finaux[14], 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, l'Allemagne et la Pologne ont confirmé que la transmission de données générée par l'application d'urgence n'est pas facturée.

Les appels eCall embarqués permettant d'appeler le numéro d'urgence «112» doivent être correctement transférés vers le PSAP le plus approprié en cas d'accident. Au total, 421 000 appels eCall ont été signalés par 27 États membres et la Norvège.

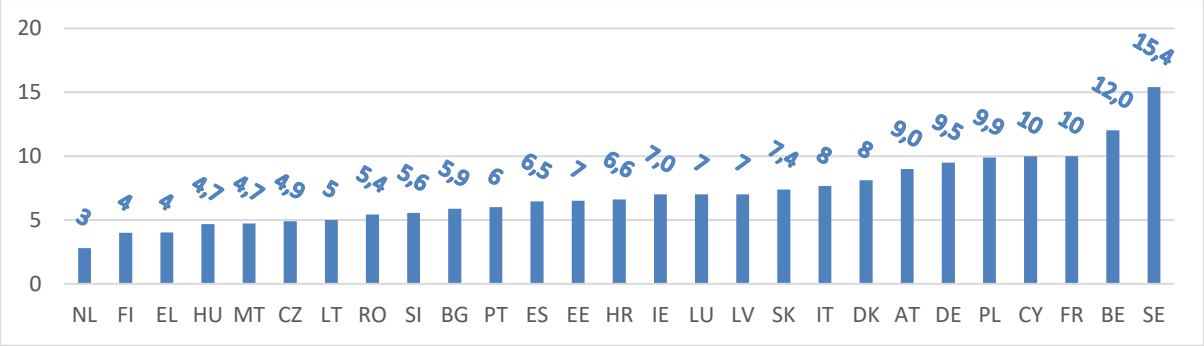


Graphique 3. Nombre d'appels eCall enregistrés dans l'Union européenne

3. TEMPS DE RÉPONSE[15]

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

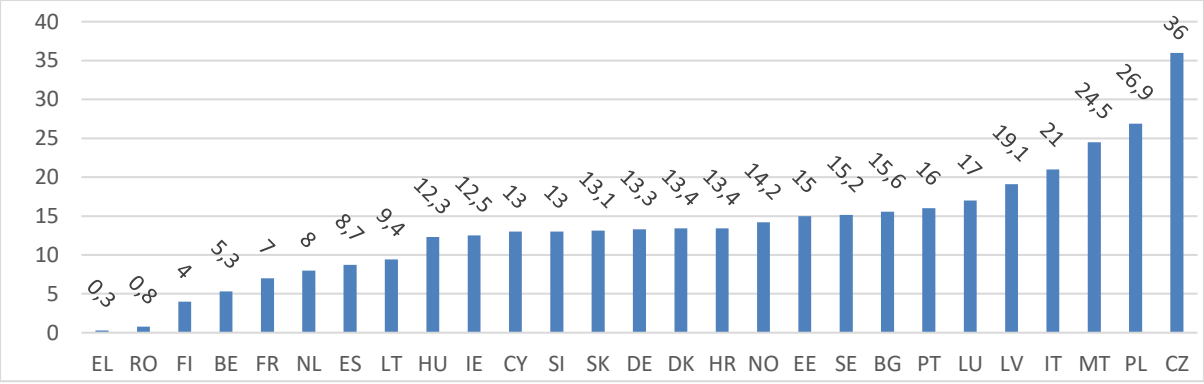
[10] La communication par SMS est déployée dans certains États membres exclusivement pour les utilisateurs finaux handicapés, comme indiqué à la section 8.
[11] EE, EL, FI, HR, IE, IS, LT, LU, LV, SI, SK.
[12] AT, BE, CY, EE, EL, HR, HU, IE, LT, LU, LV, SI, SK.
[13] AT (régional), BE, CY, CZ, DK, FI, IT, LU, LV, MT, PL, RO, SE, SK.
[14] 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.
[15] 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.



Graphique 4. Temps de réponse moyen aux appels d'urgence (en secondes)

4. TAUX D'ABANDON DES APPELS

27 pays ont fait état[16] des 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.



Graphique 5. Pourcentage d'appels abandonnés vers les numéros d'urgence

Si le comportement de l'utilisateur final et les problèmes de réseau influencent effectivement les temps de réponse et le taux d'abandon des appels, l'organisation et les capacités du système du PSAP national sont déterminantes pour une gestion efficace des appels d'urgence et des communications d'urgence par d'autres moyens d'accès. Afin de tirer parti des évolutions technologiques, des réseaux tout IP de PSAP interconnectés sont déployés dans plusieurs États membres de l'Union en vue de garantir l'efficacité des ressources et, surtout, une gestion efficace de tous les appels d'urgence.

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

5. ACCÈS À 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 obtenues à partir de l'appareil mobile[17].

Dans la plupart des États membres déclarants[18], le nombre d'appels ne contenant aucune information relative à la localisation de l'appelant par réseau s'élève à moins de 3 %. Les Pays-Bas (3 %), l'Estonie (4 %), le Portugal (5 %), l'Irlande (5,5 %), l'Italie (9,4 %), l'Espagne (12,3 %), la Croatie (13,8 %) et la Lettonie (21 %) ont enregistré des taux plus élevés de non-disponibilité de la localisation de l'appelant.

14 États membres et la Norvège[19], en particulier dans les endroits où un système de géolocalisation mobile avancée en cas d'urgence[20] est déployé, ont fait état de la 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 relativement précise. 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 22 États membres, ainsi qu'en Islande et en Norvège, seuls 6 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[21].

La forte pénétration des smartphones présente l'avantage de rendre les communications d'urgence plus efficaces grâce à l'accès à des informations précises sur la localisation de l'appelant. Le règlement sur l'itinérance[22] exige que l'accès aux services d'urgence soit rendu possible par la transparence au niveau du marché de gros entre les partenaires en itinérance, par l'échange d'informations techniques et réglementaires afin de garantir la fourniture de communications d'urgence et la localisation de l'appelant aux clients en itinérance.

6. PRÉCISION ET FIABILITÉ 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

[17] 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.

[18] 18 États membres ont communiqué des données pertinentes: CZ, BG, DK, EE, ES, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LV, MT, NL, PT, RO, SE et SI.

[19] La localisation de l'appelant obtenue à partir de l'appareil mobile n'est pas disponible dans les proportions suivantes: PT (1 %), HR (2 %), HU (2,9 %), SI (5 %), SE (20 %), DK (23,7 %), NO (30 %), RO (33,9 %), LT (38 %), MT (40,4 %), EE (46 %), IE (48 %), CZ (50 %), BG (68,2 %), IT (94,2 %)

[20] https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/112-112-day-locating-emergency-calls-aml-technology-rise

[21] El, FI, LU, RO et partiellement en BE et SE.

[22] Article 3, paragraphe 6, du règlement (UE) 2022/612 du Parlement européen et du Conseil du 6 avril 2022 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union.

localisation de l'appelant. 18 États membres[23] et la Norvège ont communiqué les critères de localisation de l'appelant fixés dans la législation nationale. En outre, le règlement délégué (UE) 2019/320[24] vise à soutenir les objectifs stratégiques fixés dans le CCEE en imposant aux fabricants de smartphones de veiller, à compter du 17 mars 2022, à ce que les données provenant de systèmes mondiaux de navigation par satellite (GNSS), du moins celles provenant du système Galileo de l'Union, et les données provenant des réseaux Wi-Fi, soient mises à disposition dans les communications d'urgence. L'accès à ces informations permet de localiser le smartphone, et donc la personne à qui il appartient, avec une précision appropriée et efficace.

Localisation par réseau

Dans tous les États membres, ainsi qu'en Norvège, la localisation de l'appelant à partir *de réseaux fixes* est obtenue par l'adresse d'installation ou l'adresse postale ou de facturation de l'appelant.

Tous les États membres ont indiqué que, pour les appels provenant de *réseaux mobiles*, la localisation est communiquée par l'identifiant cellulaire ou le code du secteur, garantissant une fiabilité élevée des données transmises à l'opérateur du PSAP. La position précise indiquée varie de 500 m à 40 km, en fonction de la densité du réseau, c'est-à-dire en zone urbaine ou rurale. Les solutions plus précises de localisation par réseau mobile utilisées sont l'avance de temps, le temps de parcours ou le code du secteur. Ces méthodes de localisation de la position améliorent considérablement la précision de la localisation par réseau, allant jusqu'à 50 mètres dans certains cas.

Solutions de localisation de l'appelant obtenues à partir de l'appareil mobile

En ce qui concerne les solutions de localisation obtenues à partir de l'appareil mobile, les États membres ont fait état de deux types de mise en œuvre, décrits ci-dessous.

a) Système de géolocalisation mobile avancée en cas d'urgence (AML)

L'AML permet d'améliorer les niveaux de précision jusqu'à 4 000 fois, offrant une position précise de moins de 100 m[25]. Le système tient compte des informations de localisation relatives à l'identifiant cellulaire communiquées par le réseau, en les complétant avec des informations de localisation provenant de GNSS ou de réseaux Wi-Fi obtenues à partir de l'appareil mobile. 22 États membres[26], l'Islande et la Norvège ont signalé le déploiement de l'AML sur leur territoire.

b) Informations relatives à la localisation obtenues à partir de l'appareil mobile communiquées par l'intermédiaire d'une application d'urgence

[23] BE, BG, CY, CZ, DE, ES, HU, IT, LT, LV, MT, NL, PL, PT, RO, SE, SI, SK.

[24] Règlement délégué (UE) 2019/320 de la Commission du 12 décembre 2018 complétant la directive 2014/53/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne l'application des exigences essentielles visées à l'article 3, paragraphe 3, point g), de ladite directive afin d'assurer la localisation de l'appelant dans les communications d'urgence provenant d'appareils mobiles (JO L 55 du 25.2.2019, p. 1).

[25] https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/112-112-day-locating-emergency-calls-aml-technology-rise

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

Les applications d'urgence déployées au niveau national ou régional permettent de communiquer des informations relatives à la localisation de l'appelant, basées sur la capacité des GNSS ou des réseaux Wi-Fi du smartphone, lesquelles sont plus précises que celles fournies par les solutions par réseau.

Toutefois, ces applications nécessitent une action préalable du citoyen — contrairement à l'AML — car elles doivent être téléchargées. La transmission des données de localisation n'est possible que lorsque la connexion de données est activée.

En vertu du règlement délégué adopté au plus tard le 21 décembre 2022, la Commission propose des mesures qui définissent les paramètres qui doivent être pris en considération par les autorités de réglementation compétentes lorsqu'elles fixent les critères de précision et de fiabilité des informations relatives à la localisation de l'appelant.

7. TEMPS MOYEN NÉCESSAIRE POUR ENVOYER LA LOCALISATION DE L'APPELANT À L'OPÉRATEUR DU «112»

En raison de la mise en œuvre du système de «flux poussé» ou du système automatique de «flux tiré», 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 15 États membres, il a été confirmé que la localisation obtenue à partir de l'appareil mobile pouvait être communiquée instantanément ou dans un délai allant jusqu'à 26 secondes.

En vertu de l'article 109, paragraphe 6, du CCEE, les États membres ont la responsabilité de veiller à ce que les informations relatives à la localisation de l'appelant, qu'il s'agisse d'informations de localisation par réseau ou obtenues à partir de l'appareil mobile, soient, sans tarder, mises à la disposition du PSAP le plus approprié. En vertu du règlement délégué adopté au plus tard le 21 décembre 2022, la Commission propose des mesures garantissant l'acheminement efficace des données contextuelles, y compris les informations relatives à la localisation de l'appelant.

8. ACCÈS AUX SERVICES D'URGENCE EN CAS D'ITINÉRANCE DANS L'UNION EUROPÉENNE

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

11 États membres[27] ont communiqué des informations sur le nombre d'appels dirigés vers le «112» par des utilisateurs finaux en itinérance. Ces États membres représentent un tiers des appels d'urgence vers le «112». Sur la base de ces données, il y a lieu de conclure que 1,06 % de l'ensemble des appels dirigés vers le «112» sont effectués par des utilisateurs finaux en itinérance, soit environ 1,5 million d'appels vers le «112» dans l'Union européenne. On estime que 800 000 appels ont été passés par les utilisateurs finaux en itinérance vers des

[27] LU, HR, MT, SI, SE, CY, EE, CZ, RO, IT, BG.

numéros d'urgence nationaux, dans les endroits où ceux-ci sont utilisés. Par conséquent, une estimation consolidée indique un total de 2,3 millions d'appels d'urgence effectués par des utilisateurs finaux en itinérance au cours de la période de rapport.

Les données disponibles confirment que la transmission de la localisation obtenue à partir de l'appareil mobile n'est pas gratuite pour les utilisateurs finaux en itinérance, comme expliqué à la section 4. Seuls 6 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. Le règlement sur l'itinérance[28] garantira qu'une base de données de l'ORECE sur les moyens d'accès aux services d'urgence informe les opérateurs et les autorités de réglementation nationales et, le cas échéant, les autres autorités compétentes, des moyens d'accès aux services d'urgence qui sont obligatoires dans chaque État membre et auxquels les clients en itinérance ont la possibilité technique de recourir.

9. ACCÈS AUX SERVICES D'URGENCE POUR LES UTILISATEURS FINAUX HANDICAPÉS

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. 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[29], les SMS, les applications d'urgence, les services web, les services de relais, l'accès à partir d'appareils spéciaux, le courrier électronique ou le fax.

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 22 États membres[30] et en Norvège.

Des applications d'urgence sont déployées dans 19 États membres[31]. 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).

[28] Article 16 du règlement (UE) 2022/612 du Parlement européen et du Conseil du 6 avril 2022 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union.
[29] 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.
[30] AT, BE, CY, CZ, DK, EE, EL, FI, FR, HR, HU, IE, LT, LU, LV, MT, NL, PT, RO, SE, SI, SK.
[31] AT, BE, BG, CY, CZ, DE, DK, ES, FR, HU, IT, LT, LU, LV, MT, NL, PL, PT, SK.

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

Si le fax et le courrier électronique restent disponibles comme moyen d'accès aux services d'urgence dans certains États membres, ils peuvent difficilement être considérés comme équivalents. Ils ne garantissent pas la communication rapide dans les deux sens, qui est nécessaire en cas d'urgence, contrairement à l'efficacité d'un appel dirigé vers le «112». En outre, un courriel ne permet pas de transmettre au PSAP une localisation automatique de l'utilisateur.

L'article 109, paragraphe 5, du CCEE prévoit que les mesures destinées aux utilisateurs finaux handicapés soient conformes au droit de l'Union harmonisant les exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services[32], veillent à garantir l'interopérabilité entre les États membres et, le cas échéant, évitent l'enregistrement au préalable pour accéder aux services d'urgence par d'autres moyens de communication d'urgence. En outre, l'acte législatif européen sur l'accessibilité (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[33]. Bien que les dispositions pertinentes soient déjà en place[34], les systèmes PSAP nationaux devront se conformer à ces exigences[35] au plus tard le 28 juin 2025 ou, par dérogation, le 28 juin 2027.

De plus, conformément à l'article 109, paragraphe 7, du CCEE, les États membres veillent à ce que les utilisateurs finaux soient correctement informés de l'existence et de l'utilisation du numéro d'urgence unique européen «112», ainsi que de ses caractéristiques d'accessibilité, y compris par des initiatives qui visent spécifiquement les personnes voyageant d'un État membre à l'autre et les utilisateurs finaux handicapés.

L'article 109, paragraphe 5, du CCEE, impose la disponibilité de l'accès aux services d'urgence, si possible sans enregistrement au préalable. Dans le cas des applications nationales d'urgence destinées aux utilisateurs finaux handicapés, cela signifie que l'application utilisée dans leur pays pourrait être utilisée afin d'accéder aux services d'urgence dans l'État membre de l'Union dans lequel ils se rendent[36].

Le règlement sur l'itinérance[37] garantira que les fournisseurs de services d'itinérance informent les clients en itinérance des autres moyens d'accéder aux services d'urgence en recourant aux communications d'urgence dont la fourniture a été rendue obligatoire dans l'État membre visité. Dans la pratique, les utilisateurs finaux recevront un message automatique comportant un lien permettant d'accéder gratuitement à une page web spécifique accessible aux personnes handicapées et fournissant ces informations.

[32] L'acte législatif européen sur l'accessibilité (EAA), 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 (JO L 151 du 7.6.2019, p. 70).
[33] Article 4, paragraphe 1, et annexe I, section IV, point a), de l'EAA.
[34] Les États membres devaient transposer l'EEA pour le 28 juin 2022.
[35] Article 4, paragraphe 8, et annexe I, section V, de l'EAA.
[36] https://www.etsi.org/deliver/etsi_ts/103400_103499/103478/01.01.01_60/ts_103478v010101p.pdf
[37] Article 15 du règlement (UE) 2022/612 du Parlement européen et du Conseil du 6 avril 2022 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union.

Les systèmes des PSAP préexistants ne permettent pas encore de gérer et de traiter les communications d'urgence auxquelles les utilisateurs finaux handicapés ont réellement accès. Le déploiement des messages textuels en temps réel et de la conversation totale à la pointe de la technologie nécessite la mise à niveau du système des PSAP vers un réseau tout IP des PSAP interconnectés, capable de transférer et de gérer de manière adéquate les communications d'urgence par IP.

En vertu du règlement délégué adopté au plus tard le 21 décembre 2022, la Commission propose d'établir des exigences d'équivalence fonctionnelle pour les communications d'urgence que les utilisateurs finaux handicapés doivent utiliser pour accéder aux services d'urgence.

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.

10. CONCLUSIONS

Depuis plus de 30 ans[38], les citoyens de l'Union comptent sur un accès aux services d'urgence en utilisant le numéro d'urgence unique européen «112». Ils devraient continuer à pouvoir le faire dans le monde numérique. Les citoyens devraient bénéficier de la fourniture complète et en temps utile des informations contextuelles nécessaires pour faire face à une situation d'urgence. Le niveau élevé de connectivité visé par la transformation numérique de l'Europe, tel qu'il ressort de la décision du Parlement européen et du Conseil du [... à actualiser] établissant le programme d'action pour la décennie numérique à l'horizon 2030, entraîne une migration technologique vers les technologies entièrement IP des services de communications électroniques utilisés par les citoyens, en particulier pour 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 VoIP fixes et mobiles gérées par le IP Multimedia Subsystem, telles que le VoLTE, le VoNR en 5G et le VoWiFi. Les technologies à commutation de paquets permettent également des services textuels et vidéo tels que le texte en temps réel et la conversation totale. Ces services de communication IP ne peuvent pas être pris en charge par les anciens réseaux à commutation de circuits, tels que les réseaux 2G et 3G, qui sont en cours de déclassement. Il est donc nécessaire de migrer également les communications d'urgence vers les technologies à commutation de paquets. Le présent rapport montre que la gestion des communications d'urgence, la disponibilité d'informations précises relatives à la localisation de l'appelant, la disponibilité de moyens d'accès équivalents pour les utilisateurs finaux handicapés et l'accès des utilisateurs finaux en itinérance jouent un rôle important dans l'efficacité et la rapidité des interventions de secours menées par les services d'urgence. Le potentiel qu'offrent les technologies numériques ne pourra être pleinement réalisé que si les services de communication d'urgence et les systèmes PSAP nationaux sont capables de tirer parti des évolutions technologiques.

Le passage à des communications tout-IP permettra également de tirer parti du potentiel d'utilisation des applications, en permettant aux utilisateurs finaux d'utiliser divers moyens de communication vocale, textuelle et vidéo et de fournir aux PSAP des informations contextuelles pertinentes. Si certaines applications nationales ou régionales de ce type

[38] 91/396/CEE: Décision du Conseil, du 29 juillet 1991, relative à la création d'un numéro d'appel d'urgence unique européen (JO L 217 du 6.8.1991, p. 31).

existent déjà, elles ne sont pas interopérables avec les PSAP du pays ou de la région visités dans des conditions d'itinérance. À l'avenir, la coopération entre les États membres et la Commission, telle que proposée dans le règlement délégué adopté au plus tard le 21 décembre 2022, pourrait permettre l'interopérabilité des applications d'urgence afin qu'elles soient disponibles à l'échelle de l'UE, à l'image du certificat COVID numérique de l'UE, qui a été déployé en établissant un portail de l'UE pour l'interconnexion des systèmes nationaux[39].

Principales conclusions

- Le pourcentage d'appels d'urgence dirigés vers le numéro d'urgence unique européen «112» représentait 56 % de l'ensemble des appels d'urgence: sur un total de 270 millions d'appels effectués dans l'Union, 153 millions concernaient des appels vers le «112». On estime que 2,3 millions d'appels d'urgence ont été effectués par des utilisateurs finaux en itinérance, dont 1,5 million vers le «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. 22 États membres, l'Islande et la Norvège garantissent que, depuis septembre 2022, les systèmes de leurs PSAP sont compatibles avec l'AML. Cependant, seuls 6 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. En raison des limites des juridictions et du manque de capacité de suivi, les États membres dans lesquels les utilisateurs finaux se rendent ne peuvent pas garantir que la transmission de la localisation de l'appelant est gratuite pour l'utilisateur final. Le règlement révisé sur l'itinérance[40] vise à faire en sorte que tous les utilisateurs finaux en itinérance bénéficient gratuitement d'une localisation précise de l'appelant.

- Les utilisateurs finaux handicapés ne bénéficient pas 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 contraste avec la disponibilité du numéro d'urgence unique européen harmonisé, le «112», pour les autres utilisateurs finaux et constitue un manque important en matière d'accès aux services d'urgence. Le règlement révisé sur l'itinérance garantit que tous les utilisateurs finaux en itinérance, y compris les utilisateurs finaux handicapés, sont informés des autres moyens d'accès aux services d'urgence dans l'État membre visité.

Actions et étapes futures:

- les États membres doivent transposer et mettre en œuvre les mesures nécessaires pour se conformer aux dispositions du CCEE, et notamment à l'article 109 sur les communications d'urgence et le numéro d'urgence unique européen. Tous les utilisateurs finaux, y compris les utilisateurs finaux handicapés, où qu'ils se trouvent

[39] https://joinup.ec.europa.eu/collection/open-source-observatory-osor/news/eu-gateway-eu-digital-covid-certificate

[40] Article 3, paragraphe 6 du règlement (UE) 2022/612 du Parlement européen et du Conseil du 6 avril 2022 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union.

dans l'Union européenne, devraient pouvoir demander et recevoir efficacement l'aide des services d'urgence.

- Afin d'assurer un accès effectif aux services d'urgence par des communications d'urgence au numéro d'urgence unique européen «112», la Commission a proposé un règlement délégué au plus tard le 21 décembre 2022, conformément au mandat visé à l'article 109, paragraphe 8, du CCEE. Le règlement délégué vise à améliorer l'efficacité des communications d'urgence en imposant les mesures suivantes:

    - il définit les paramètres qui doivent être pris en considération par les autorités de réglementation compétentes lorsqu'elles fixent les critères de précision et de fiabilité des informations relatives à la localisation de l'appelant;

    - il établit des exigences d'équivalence fonctionnelle pour les communications d'urgence à utiliser par les utilisateurs finaux handicapés pour accéder aux services d'urgence;

    - il définit les exigences relatives à l'acheminement efficace;

    - afin de garantir qu'un accès continu dans l'ensemble de l'Union est techniquement réalisable, le règlement invite les États membres à coopérer avec la Commission pour définir des exigences communes en matière d'interopérabilité, qui permettraient d'acheminer les communications d'urgence provenant d'applications mobiles au PSAP le plus approprié en itinérance;

    - 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 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;

    - il impose aux États membres de communiquer et de fournir à la Commission des informations actualisées sur les obligations qu'il établit.

ANNEXE – AUTRES MOYENS D'ACCÈS AUX SERVICES D'URGENCE DANS LES ÉTATS MEMBRES DE L'UNION 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							
	Fax vers un numéro long							173
	Courrier électronique							
	Application							241
BE	SMS vers un numéro abrégé							S.O.
	Application (112.be)							S.O.
	Fax au 112 ou au 101							S.O.
BG	Application (112 Bulgaria)							11
	Service en ligne							
CY	SMS au 112							697
	RTT (via l'application 112 de Chypre)							15
CZ	SMS au 112							255
	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
	Appareils spécialisés mobiles							0
	Courrier électronique							S.O.
	Fax vers un numéro long							S.O.
	Autres							S.O.
DE	Fax au 112							S.O.
	Application							4 597
	Service de relais général							S.O.
	Service de relais spécialisé							650
DK	SMS vers un numéro long							S.O.

	Moyens d'accès	Interactivité	Localisation de l'utilisateur	Sans enregistrement	Gratuité	Accès par itinérance	Itinérance gratuite	Nombre d'accès
	Service de relais d'accessibilité générale							S.O.
	Application d'urgence							S.O.
EE	SMS au 112							891
EL	SMS au 112							S.O.
	Courrier électronique							S.O.
	Fax vers un numéro abrégé							S.O.
ES	SMS régionaux vers des numéros longs							451
	Service de relais d'urgence spécialisé (appel vidéo)							200
	Services de relais d'urgence spécialisés régionaux (appel gratuit + SMS/chat)							350
	Service de relais d'urgence spécialisé régional (appel au 112 + SMS/chat)							2 000.
	Dispositifs régionaux spécialisés à partir d'emplacements fixes							S.O.
	Application							200
FI	SMS au 112							4 520
FR	SMS au 114							13 000
	Fax au 114							S.O.
	Courrier électronique							S.O.
	Application							S.O.
	Accès d'urgence en ligne							S.O.
	RTT en tant que service réseau (www.info.urgence114.fr)							S.O.
	RTT en tant que service d'application (www.info.urgence114.fr)							S.O.
	Service de relais d'urgence spécialisé							S.O.
	Dispositifs spécialisés à partir d'emplacements fixes (114)							S.O.
HR	SMS au 112							14
	Fax au 112							0
HU	SMS au 112							20 523
	Application (112-SOS)							
IE	SMS au 112							1 279
	Service de relais d'urgence spécialisé							0

	Moyens d'accès	Interactivité	Localisation de l'utilisateur	Sans enregistrement	Gratuité	Accès par itinérance	Itinérance gratuite	Nombre d'accès
	Service de relais d'accessibilité générale							0
IT	Application (Flag Mii)							S.O.
	Application (Where ARE U)							S.O.
	Service de relais d'urgence spécialisé							350
LT	SMS au 112							36 630
	Application (app 112)							157
LU	SMS au 112 et au 113							S.O.
	Applications (GouvAlert, Echo 112)							S.O.
	Appareils spécialisés fixes							S.O.
	Courrier électronique							S.O.
	Fax au 112							S.O.
LV	SMS au 112							5 965
	Application d'urgence							S.O.
MT	SMS vers un numéro long							6
	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)							1 475
PT	SMS vers un numéro long							S.O.
	Application d'urgence							38
RO	SMS au 113							51
SE	SMS au 112							112
	Appareils spécialisés fixes							0
	Service de relais général							792
SI	SMS au 112							36 739
	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.
	Application (155.sk)							31
NO	SMS au 112							S.O.

*Depuis le 28.9.2021.