



Berne, le 3 mars 2025

Ordonnance sur les services de télécommu- nication

Rapport explicatif
relatif à l'ouverture
de la procédure de consultation



Aperçu

L'introduction de la communication par texte en temps réel (Real Time Text, RTT) avec les services d'urgence de la police, des pompiers et des sanitaires constitue l'élément central de la présente révision. Cette technologie permet aux personnes souffrant d'un handicap auditif de communiquer directement, par téléphonie mobile, avec les services d'urgence. En outre, un numéro court est prévu pour l'aide aux victimes. De plus, les exigences historiques obsolètes sont supprimées, et la communication avec les services d'urgence aménagée dans une perspective d'avenir. Plusieurs interventions parlementaires demandent une modernisation du système d'appel d'urgence et l'introduction d'un numéro court pour l'aide aux victimes.

Contexte

Les services d'urgence doivent être directement accessibles aussi aux personnes souffrant d'un handicap auditif. Par la révision en cours, le Conseil fédéral crée les dispositions nécessaires au niveau de l'ordonnance. Afin que la fonctionnalité de texte en temps réel pour la communication avec les services d'urgence soit disponible et utilisable sur les smartphones, les exigences en matière de conformité doivent toutefois être adaptées. Les adaptations ont des conséquences non seulement sur le réseau et les terminaux, mais aussi et surtout sur les centrales d'alarme. Les nouvelles dispositions constituent une première étape vers la modernisation de l'accès aux services d'urgence. Elles impliquent que des mesures significatives soient prises à différents niveaux et par de nombreux acteurs. Ces mesures vont d'une numérisation complète des réseaux de télécommunication à la formation du personnel des centrales d'alarme. Des délais de mise en œuvre raisonnables sont prévus.

L'introduction d'une communication textuelle avec les services d'urgence est demandée dans plusieurs motions relatives au développement et à la numérisation des services d'appels d'urgence en Suisse, que le Parlement a acceptés à une large majorité¹. En outre, plusieurs directives de l'UE² prévoient certaines exigences en matière de conformité au niveau des appareils.

Tant la Convention d'Istanbul que les motions correspondantes exigent que soit mis à disposition en Suisse un numéro court supplémentaire pour l'aide aux victimes (Mo. 20.4451 Funiciello³, Mo. 20.4452 Vincenz-Stauffacher et Mo. 20.4463 Herzog "Mise en

¹ Mo. 21.3063 Romano, Mo. 21.3064 Mäder, Mo. 21.3065 Grüter, Mo. 21.3066 Giacometti, Mo. 21.3067 Piller Carrard et Mo. 21.3068 Andrey "Numérisation et développement des appels d'urgence suisses"

² 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

³ [20.4451 | Mise en place de permanences destinées aux personnes concernées par des actes de violence, comme le prévoit la convention d'Istanbul | Objet | Le Parlement suisse](#)

place de permanences destinées aux personnes concernées par des actes de violence, comme le prévoit la convention d'Istanbul"). Dans son rapport du 1^{er} mars 2024 sur les motions et postulats des conseils législatifs 2023⁴, le Conseil fédéral a décidé que le DETEC (Office fédéral de la communication) créerait les bases légales pour l'introduction d'un numéro court à trois chiffres, destiné aux victimes de violences.

Enfin, certaines dispositions doivent être adaptées à la réalité technique. Aujourd'hui par exemple, la localisation ne repose plus sur le numéro de téléphone et sur l'adresse associée au raccordement, mais sur les données de localisation émises par l'appareil mobile (données GPS) ou sur les coordonnées de l'entrée du bâtiment d'où provient l'appel d'urgence, si celui-ci est passé via le réseau fixe. Outre les services d'urgence, la révision introduit une nouvelle catégorie regroupant les services d'aide et de conseil. Des adaptations sont également nécessaires concernant les véhicules équipés du NG eCall112.

Contenu du projet

Le projet mis en consultation comprend les dispositions de l'ordonnance sur les services de télécommunication (OST)⁵ et de l'ordonnance sur les installations de télécommunication (OIT)⁶, qui ont été modifiées pour permettre notamment aux personnes malentendantes d'accéder facilement et directement aux services d'appel d'urgence avec leur téléphone mobile (smartphones). Il porte en particulier sur l'accès à la communication par texte en temps réel (Real Time Text, RTT) tel que le prévoient les futures normes harmonisées au niveau européen⁷. Les dispositions doivent garantir que les opérateurs fournissent ce service et que les appareils disposent de la fonctionnalité nécessaire. La communication textuelle peut également servir dans d'autres situations où la communication orale n'est pas possible, notamment en raison d'un danger ou d'une blessure.

Une nouvelle catégorie des services d'aide et de conseil est introduite dans l'ordonnance sur les ressources d'adressage dans le domaine des télécommunications (ORAT)⁸, en plus des services d'urgence, ce qui permet d'édicter des exigences différentes pour chaque catégorie. Cette différenciation s'applique aux exigences que tant les fournisseurs de services de télécommunication que les fabricants d'appareils doivent remplir. Elle est également importante pour les centrales d'alarme et les autres centrales qui réceptionnent les appels et qui doivent acquérir les prestations et l'équipement nécessaires. Un numéro court pour l'aide aux victimes vient s'ajouter aux numéros courts déjà existants dans la catégorie des services d'aide et de conseil.

⁴ [Rapport motions et postulats - PDF](#)

⁵ Ordonnance du 9 mars 2007 sur les services de télécommunication (OST; RS 784.101.1)

⁶ Ordonnance du 25 novembre 2015 sur les installations de télécommunication (OIT; RS 784.101.2)

⁷ ETSI EN 303 919

⁸ Ordonnance du 6 octobre 1997 sur les ressources d'adressage dans le domaine des télécommunications (ORAT; RS 784.104)

Table des matières

1	Contexte	5
1.1	Nécessité d'agir et objectifs.....	5
1.2	Solutions examinées et solution retenue.....	8
1.3	Relation avec le programme de la législature, avec le plan financier et avec les stratégies du Conseil fédéral.....	13
1.4	Classement d'interventions parlementaires.....	13
2	Comparaison avec le droit étranger, notamment européen	13
3	Présentation du projet	14
3.1	Réglementation proposée	14
3.2	Adéquation des moyens requis	14
3.3	Questions de mise en œuvre	14
4	Explications relatives aux différents articles	15
4.1	Ordonnance sur les services de télécommunication (OST)	15
4.2	Ordonnance sur les installations de télécommunication (OIT)	29
4.3	Ordonnance sur les ressources d'adressage dans le domaine des télécommunications (ORAT)	30
5	Conséquences	35
5.1	Conséquences pour la Confédération	35
5.2	Conséquences pour les cantons, les communes, les centres urbains, les agglomérations et les régions de montagne	35
5.3	Conséquences pour l'économie	36
5.4	Conséquences pour la société	38
5.5	Autres conséquences.....	39
6	Aspects juridiques	39
6.1	Constitutionnalité.....	39
6.2	Compatibilité avec les obligations internationales de la Suisse.....	39
6.3	Forme de l'acte.....	39
6.4	Frein aux dépenses.....	39
6.5	Délégation de compétences législatives	40
6.6	Protection des données.....	40

Rapport explicatif

1 Contexte

1.1 Nécessité d'agir et objectifs

Problématique

Les réseaux de télécommunication constituent des infrastructures critiques. Dans le cadre de la stratégie nationale de protection des infrastructures critiques, les télécommunications sont considérées comme un sous-secteur de très haute criticité⁹, en particulier parce que d'autres infrastructures critiques dépendent fortement des services de télécommunication¹⁰. Pour la population et l'économie, les services d'appel d'urgence jouent un rôle central dans les télécommunications, avec quelque cinq millions d'appels d'urgence par année en Suisse¹¹. L'appel d'urgence sert à alerter les pompiers, les services de secours en cas d'urgence sanitaire et la police en cas d'infractions à l'ordre public et à la sécurité. Cette possibilité d'alerte est importante aussi bien en temps normal qu'en période de crise¹² pour protéger les personnes et les biens. Des estimations quantitatives des coûts liés aux interruptions de l'approvisionnement en électricité en cas de crise ont montré que 30% des bénéfices découlant d'un maintien des différents services de télécommunication (appel d'urgence, appels vocaux, Internet limité, radio et télévision) pendant une panne de courant régionale ou une pénurie au niveau national résultent du maintien des appels d'urgence¹³.

Par conséquent, le public a tout intérêt à ce que le système d'appel d'urgence soit le plus disponible possible. Une intervention au niveau réglementaire est nécessaire dans les domaines suivants :

- S'agissant de la prise en charge des appels d'urgence, les personnes malentendantes sont actuellement désavantagées. Elles ne peuvent pas appeler directement les ser-

⁹ Conseil fédéral (2023). *Stratégie nationale de protection des infrastructures critiques*, [Protection des infrastructures critiques](#).

¹⁰ OFPP (2010). *Télécommunications*, <https://www.babs.admin.ch/fr/les-infrastructures-critiques>.

¹¹ OFCOM (2024). *Services de télécommunication sur numéros courts*, <https://www.bakom.admin.ch/bakom/fr/page-daccueil/telecommunication/faits-et-chiffres/observatoire-statistique/fixe/services-de-telecommunication-sur-numeros-courts.html>.

¹² UNDRR (2022). *Emergency telecommunications preparedness: Return on investments model*, <https://www.preventionweb.net/publication/emergency-telecommunications-preparedness-return-investments-model>.

¹³ AWK et INFRAS (2022). *Regulierungsfolgenabschätzung Konkretisierung Art. 48a FMG*, <https://www.bakom.admin.ch/bakom/fr/page-daccueil/telecommunication/faits-et-chiffres/etudes/garantir-les-telecommunications-en-cas-de-penurie-electricite.html>.

vices d'urgence et disposer de toutes les fonctionnalités habituelles; elles doivent passer par un service de relais mis à disposition dans le cadre du service universel¹⁴. Ce service transmet les appels d'urgence de toute la Suisse allemande à la même centrale d'alarme. Or, les situations sont souvent pressantes, et ce relais fait perdre un temps précieux. Les services de secours (numéro 144) répondent en moins de 10 secondes à 92,8% des appels qui leur parviennent directement¹⁵. L'une des motions soumises en 2021 au Conseil fédéral concernant la numérisation et le développement des appels d'urgence suisses déplore ces lacunes, relevées également par les organisations de personnes malentendantes, qui estiment qu'il est prioritaire d'y remédier.

- Conformément à l'article 20 de la loi sur les télécommunications (LTC)¹⁶, l'obligation des prestataires de services de télécommunication de fournir le service d'appel d'urgence par téléphonie vocale peut être étendue à d'autres services. Le texte en temps réel doit être introduit sur cette base. Pour l'heure, l'article 28 ORAT considère aussi comme services d'urgence certains services qui relèvent plutôt de l'aide et du conseil. Pour les organisations concernées, les exigences imposées aux services d'appel d'urgence et l'utilisation de leurs fonctionnalités représentent de plus en plus un défi, non seulement technique et logistique, mais surtout financier. Aujourd'hui, par exemple, toutes les organisations n'utilisent pas la localisation.

- Actuellement, si le réseau est surchargé, les appels d'urgence ne doivent pas être priorisés. En outre, les centrales d'alarme ne voient parfois pas immédiatement qu'il s'agit d'un appel d'urgence au sens de l'article 20 LTC, ce qui peut poser problème, notamment lorsque la centrale est fortement sollicitée.

- Les appels d'urgence (basés à l'heure actuelle sur IP) peuvent être perturbés par une mauvaise configuration des installations ou des logiciels. Ces cas ne sont pas couverts par le droit des télécommunications, mais se multiplient avec les logiciels utilisés dans des installations capables d'émettre une communication d'urgence (p. ex. voitures de tourisme).

- S'agissant du service téléphonique d'aide aux adultes, l'OST prévoit une exception au principe de gratuité des appels aux services d'urgence. Cette exception crée toutefois un conflit d'objectifs, la facturation qui en découle ne permet plus toujours de garantir l'anonymat de l'appelant. La personne qui cherche de l'aide n'est parfois pas celle qui paie la facture, mais elle vit dans le même foyer.

¹⁴ Voir art. 15, al. 1, OST, et PROCOM (2024). PROCOM, <https://procom.ch/fr/>.

¹⁵ Star of Life (2024). *Le sauvetage suisse 2023 en chiffres*, https://www.144.ch/wp-content/uploads/2024/05/SPA_SOL_2-24_web_Das-Schweizer-Rettungswesen-in-Zahlen.pdf.

¹⁶ Loi du 30 avril 1997 sur les télécommunications (LTC; RS 784.10)

- L'introduction d'un numéro de téléphone suisse pour l'aide aux victimes constitue l'une des mesures prises pour mettre en œuvre la convention d'Istanbul. Elle est inscrite comme champ d'action prioritaire dans la feuille de route de la Confédération et des cantons contre la violence domestique¹⁷. Elle répond également aux trois motions sur la mise en place de permanences téléphoniques destinées aux personnes concernées par des actes de violences, qui ont été adoptées par le Parlement en 2021 et sont mentionnées dans la section "Contexte".

- La localisation était auparavant en partie liée au numéro (géographique) du réseau fixe, raison pour laquelle l'affichage du numéro de l'appelant doit toujours être assuré, même s'il s'agit d'appels anonymisés (art. 84, al. 3, OST). Aujourd'hui, l'article 29b, alinéa 1, OST prévoit que le service de localisation fourni par le concessionnaire du service universel n'est plus lié au numéro, mais basé sur les données de localisation transmises en temps réel (téléphonie mobile) ou sur les coordonnées fixes (réseau fixe). Les centrales d'alarme peuvent consulter ces informations dans une banque de données. Cependant, l'affichage du numéro demeure important pour les services d'urgence des pompiers, les services de secours et de la police, de même que pour bloquer les numéros utilisés abusivement, identifier l'appelant dans les cas d'appels répétés et le rappeler si nécessaire. Les services d'aide et de conseil ainsi que d'autres services (sauvetage aérien, numéros courts harmonisés au niveau européen) peuvent aussi en avoir besoin. Toutefois, pour des raisons liées à la protection des données, ces services doivent au préalable informer l'appelant de l'affichage forcé de son numéro.

- Près de 20% des appels d'urgence sont passés depuis le réseau fixe, dont une partie depuis des réseaux d'entreprise. En raison de leur structure, ces réseaux ne transmettent souvent que les coordonnées de localisation du siège de l'entreprise. Or, la situation d'urgence peut se dérouler chez un collaborateur (télétravail) ou dans une filiale. Dans ces cas, l'appel d'urgence n'est pas transmis à la centrale d'alarme territorialement compétente, et les services d'urgence ne reçoivent pas les données de localisation pertinentes. Des solutions techniques permettent de remédier à ce problème, mais elles sont coûteuses et posent parfois des problèmes de protection des données. Si le fournisseur de l'installation téléphonique n'est pas également l'exploitant du raccordement, il ne peut pas déterminer la localisation sur la base de l'adresse IP de l'appelant et devrait donc demander cette information à l'exploitant du raccordement.

- La fonctionnalité eCall, qui génère automatiquement un appel d'urgence en cas de collision ou sur pression d'un bouton, est obligatoire depuis 2018 dans tous les types de véhicules certifiés au niveau européen¹⁸. Conçue pour la communication 2G et 3G,

¹⁷ Voir champ d'action 5 dans DFJP, CCDJP, CDAS (2021). *Violence domestique: feuille de route de la Confédération et des cantons*, <https://www.bj.admin.ch/bj/fr/home/gesellschaft/haeusliche-gewalt/strategischer-dialog.html>.

¹⁸ UE (2015). *Règlement (UE) 2015/7508 du 29 avril 2015 concernant les exigences en matière de réception par type pour le déploiement du système eCall embarqué fondé sur le service 112 et modifiant la directive 2007/46/CE*, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015R0758>. La Suisse a accepté ces exigences par le biais d'un *Memorandum of Understanding*.

elle ne fonctionnera plus quand les trois opérateurs désactiveront ces réseaux. Sunrise et Swisscom ont indiqué avoir déjà désactivé leur réseau 2G et qu'elles feraient de même avec la 3G à fin 2025¹⁹. La fonctionnalité désormais nommée NG eCall, qui fonctionne avec les technologies de 4^e génération et plus, doit bientôt être supportée par les modules installés dans les véhicules, par les réseaux de radiocommunication et par les centrales d'alarme.

Objectifs

Le projet doit permettre d'atteindre les objectifs suivants:

- Accès à la communication d'urgence par texte en temps réel pour l'ensemble de la population et donc égalité de traitement vis-à-vis des personnes malentendantes.
- Priorisation des appels d'urgence qui requièrent une intervention rapide des autorités et des organisations chargées du sauvetage et de la sécurité (AOSS, services d'intervention).
- Augmentation de la résilience du système d'appel d'urgence, dans la mesure où l'ordonnance le permet.
- Amélioration de la localisation des appels d'urgence passés depuis des réseaux d'entreprise.
- Suppression de la taxe facturée à l'utilisateur des services d'aide aux adultes.
- Introduction d'un numéro court suisse pour l'aide aux victimes.
- Modification de dispositions obsolètes.

1.2 Solutions examinées et solution retenue

Les mesures suivantes sont proposées:

- Introduction des appels d'urgence par texte en temps réel, avec les exigences correspondantes envers les fournisseurs de services de télécommunication et les fabricants d'appareils.
- Différenciation, dans la réglementation, entre les services d'urgence, les services d'aide et de conseil et les autres services (sauvetage aérien, numéros courts pour les services harmonisés au niveau européen).

¹⁹ Sunrise (2024). Sunrise va désactiver le réseau 3G d'ici la mi-2025, <https://www.sunrise.ch/fr/support/mobile/3g>, et Swisscom (2022). Swisscom va exploiter la technologie mobile 3G jusqu'à la fin 2025, <https://www.swisscom.ch/fr/about/news/2022/03/22-3g-bis-ende-2025.html>.

- Obligation faite aux fournisseurs de services de télécommunication de prioriser les appels d'urgence.
- Obligation faite aux fournisseurs de services de télécommunication de lutter contre les appels en masse, qui menacent le système d'appel d'urgence, et de coordonner les mesures prises à cet effet.
- Suppression de la taxe facturée à l'utilisateur des appels au service d'aide aux adultes. Ce service devient gratuit.
- Introduction d'un numéro court pour l'aide aux victimes.
- Réglementation séparée de la localisation et de l'obligation d'afficher le numéro de l'appelant. Pour les services d'aide et de conseil ainsi que pour les autres services, l'affichage forcé du numéro ne peut se faire que sur demande et après en avoir informé l'appelant.
- Obligation faite aux fournisseurs de services de télécommunication de garantir l'acheminement et la localisation corrects des appels d'urgence VoIP passés depuis le réseau fixe, dans la mesure des possibilités techniques et moyennant des coûts raisonnables.
- Adaptation de la réglementation sur l'eCall aux évolutions technologiques.

Les mesures suivantes ont été examinées et rejetées:

- Statu quo: Les personnes malentendantes continueraient à ne disposer que de solutions indirectes moins fonctionnelles. En raison du nombre limité d'interprètes en langue des signes, la disponibilité des services de transcription ne peut guère être améliorée. La numérisation et le développement des appels d'urgence suisses, que plusieurs motions demandent, ne seraient pas atteints. De plus, dans des situations d'urgence, la disponibilité des centrales d'alarme et l'accès aux services d'urgence pourraient être limités. La Suisse ne mettrait pas en œuvre la convention d'Istanbul comme prévu. Les données de localisation des appels d'urgence provenant de réseaux d'entreprise sont difficilement exploitables. La réglementation en vigueur dans le contexte technologique actuel serait toujours obsolète, ce qui pourrait avoir des conséquences négatives, notamment pour l'implémentation du NG eCall.
- Le texte en temps réel n'est pas introduit, mais des solutions de marché telles que l'application DeafVoice²⁰ sont soutenues par la réglementation, ou des applications étatiques sont développées, comme parfois à l'étranger (p. ex. Relay UK²¹). Ces appli-

²⁰ Fondation Alexander Graham Bell (2023). *DeafVoice – l'application d'appel d'urgence pour les sourds en Suisse*, <https://deafvoice.ch/>.

²¹ BT (2024). Relay UK, <https://www.relayuk.bt.com/>. Voir Ofcom (2023). Emergency Video Relay, <https://www.ofcom.org.uk/phones-and-broad-band/accessibility/emergency-video-relay>.

cations requièrent souvent l'installation de logiciels supplémentaires ainsi qu'un enregistrement et/ou une inscription. En règle générale, elles n'offrent elles aussi qu'un accès indirect aux services d'urgence, ce qui explique pourquoi les fonctions d'appel d'urgence ne sont pas disponibles, ou le sont dans une qualité moindre. Sur la base d'un texte, DeafVoice génère un appel vocal automatisé vers les centrales d'alarme, ce que les collaborateurs de ces centrales perçoivent comme un inconvénient pour le traitement des appels d'urgence. En revanche, le texte en temps réel est natif sur les appareils mobiles, et soumis aux normes internationales. Il ne nécessite aucune inscription ni installation. Comme pour un appel d'urgence, l'utilisateur n'a même pas à déverrouiller son appareil pour pouvoir utiliser la fonction.

- Outre le texte en temps réel, des technologies plus avancées, telles que la vidéo-téléphonie, sont rendues obligatoires: ce principe de *conversation totale* constitue l'objectif à long terme. Or, l'introduction réussie du texte en temps réel dans certains secteurs aux Etats-Unis montre que cette technologie s'avère coûteuse et que les différents acteurs (notamment les fabricants d'appareils, les opérateurs de téléphonie mobile, les centrales d'alarme) ont besoin de délais relativement longs pour la mettre en œuvre (voir ch. 3.3). Comme indiqué au chapitre 5.2, il faut s'attendre à ce qu'en Suisse, certaines centrales d'alarme doivent investir à elles seules plusieurs dizaines de millions de francs pour introduire le texte en temps réel. Les centrales d'alarme pourront cependant s'appuyer ultérieurement sur les logiciels acquis pour le texte en temps réel.

- Les opérateurs de téléphonie mobile doivent conserver la technologie 3G durant un certain temps, afin que les appels eCalls (standardisés) puissent continuer à être passés au moyen des modules 2G/3G. L'European Emergency Number Association (EENA) a discuté d'un délai supérieur à celui prévu par les opérateurs²². En 2018, l'obligation d'équiper les véhicules de tourisme et les véhicules utilitaires légers des modules eCall est entrée en vigueur. Depuis et jusqu'à fin 2023, entre 250'000 et 350'000 véhicules ont été mis en circulation chaque année²³. Un nombre important de modules non compatibles avec le système NG eCall ont pu avoir été installés les premières années surtout. Retarder la transition vers des technologies de radiocommunication mobile plus efficaces serait toutefois disproportionné au vu de la demande croissante en données mobiles²⁴ ainsi que de la difficulté pour les opérateurs de téléphonie mobile d'obtenir des autorisations pour de nouveaux emplacements d'antennes²⁵. En effet, celles-ci sont soumises à une réglementation plus stricte que les autres pays de

²² EENA (2023). *Next Generation eCall*, <https://eena.org/knowledge-hub/documents/next-generation-ecall-integration-with-an-emergency-services-ip-network/>.

²³ OFS (2024). *Véhicules routiers – nouvelles mises en circulation*, <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/mobilite-transportes/infrastructures-transport-vehicules/vehicules/routiers-mises-circulation.html>.

²⁴ Ericsson (2024). *Ericsson traffic measurements*, <https://www.comcom.admin.ch/comcom/de/home/dokumentation/zahlen-und-fakten/mobilfunk-markt/datenverkehr.html>.

²⁵ Voir ASUT (2014). *Mobilfunk – Einfachere Bewilligungsverfahren und weniger strenge Grenzwerte dringend notwendig*, https://asut.ch/asut/media/id/59/type/document/mm_mobilfunk_20140508.pdf.

l'UE en matière de rayonnement non-ionisant. Par ailleurs, il faudrait réaliser une estimation des coûts que générerait l'équipement des véhicules dotés d'anciens modules eCall. La facture pourrait s'élever à plusieurs milliers de francs par véhicule.

- Unification des différents numéros d'appel d'urgence sous le seul numéro 112: Dans certains pays (p. ex. la Finlande²⁶), il n'existe qu'un seul numéro d'appel d'urgence, ce qui permet potentiellement de réduire le nombre de centrales d'alarme. Une uniformisation pourrait simplifier le processus, réduire les coûts et faciliter la communication à la population d'informations relatives aux numéros d'urgence. Toutefois, il est inhérent au système fédéral de la Suisse que de telles mesures au niveau de la Confédération ne soient mises en œuvre qu'en cas de besoin ou à la demande des cantons, puisque ce sont eux qui exploitent les centrales d'alarme, Or leurs représentants estiment actuellement qu'une communication renforcée sur un seul numéro d'appel d'urgence (112) est préjudiciable²⁷. De plus, des modifications au niveau de la loi (LTC) seraient nécessaires.

- Dispositions de la LTC et de l'OST applicables aux centrales d'alarme concernant la prise en charge du texte en temps réel et/ou du NG eCall: En principe, un appel d'urgence ne peut fonctionner que *s'il est assuré* de bout-en-bout, c'est-à-dire depuis l'appelant et le terminal utilisé jusqu'à la centrale d'alarme (end-to-end). L'introduction du texte en temps réel dépend aussi de sa mise en œuvre par les centrales d'alarme et les cantons. Puisqu'il s'agit d'une tâche cantonale, aucune prescription appropriée ne peut être introduite dans les bases légales de la Confédération. Il existe des solutions technologiques si des centrales d'alarme introduisent le texte en temps réel plus tard, après d'autres acteurs (autres centrales d'alarme, opérateurs de téléphonie mobile, fabricants d'appareils). Toutefois, si un appel d'urgence est passé depuis la région concernée, l'interface du smartphone pour la saisie de texte en temps réel ne s'ouvrira pas; le contact sera établi via le canal vocal comme aujourd'hui.

- Mesures supplémentaires pour augmenter l'intégrité et la résilience du système d'appel d'urgence (p. ex. solution de repli selon le modèle de référence relatif aux appels d'urgence): En 2020 et 2021, Swisscom a subi à plusieurs reprises des perturbations de réseau qui ont engendré une panne du système d'appel d'urgence. Le Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication (DE-TEC) et la Conférence des directrices et directeurs des départements cantonaux de justice et police (CCDJP) ont alors commandé un nouveau modèle de référence pour la transmission des appels d'urgence. Celui-ci analyse les normes et les prestations

²⁶ Emergency Response Centre Agency Finland (2022). *112 - Emergency number in Finland*, <https://www.suomi.fi/services/112-emergency-number-in-finland-emergency-response-centre-agency-finland/01a571b5-3eb9-4b49-a27e-ec8427737c5b>.

²⁷ CCPCS, TIP, CSSP et IAS (2024). *Informations du comité de pilotage de l'organisation Appels d'urgence Suisse sur la communication du numéro d'urgence européen 112*, https://www.144.ch/wp-content/uploads/2024/07/202407116_Infomationsschreiben_Notrufnummern_FR.pdf.

des différents acteurs impliqués dans un appel d'urgence et préconise certaines mesures²⁸. L'une d'elles s'adresse à la Confédération, à savoir l'introduction par les fournisseurs d'une solution de repli pour le raccordement des centrales d'alarme: celles-ci devraient être raccordées par au moins deux fournisseurs. Ainsi, en cas de panne du fournisseur d'accès principal d'un FST (*main provider*) d'une centrale d'alarme, les fournisseurs achemineraient les appels d'urgence vers un fournisseur d'accès secondaire (*second provider*). L'introduction de cette mesure au niveau de l'ordonnance a déjà été examinée. D'une part, la base légale est discutable, et d'autre part, l'efficacité de la mesure serait limitée, car la redondance ne serait pas totale. Tous les appels d'urgence continueraient à être acheminés par le réseau central de Swisscom. Il est prévu d'inclure cette mesure dans la prochaine révision de la LTC. A cette occasion, une maîtrise du système pour le traitement des appels d'urgence doit également être examinée (voir motion 21.3000²⁹).

- Réglementation simplifiée ou économiquement plus avantageuse pour les petites et moyennes entreprises (PME): La majorité des coûts assumés par les entreprises est liée au texte en temps réel (voir ch. 5.3) et ne concerne que les trois opérateurs de téléphonie mobile. Ceux-ci emploient tous plus de 250 collaborateurs et ne sont pas considérés comme des PME³⁰. Pour ce qui est des mesures imposées à tous les fournisseurs proposant une offre de téléphonie (près de 100³¹), et qui concernent donc aussi des PME, les simplifications ne semblent pas réellement appropriées. D'un point de vue technique, il ne serait pas judicieux que seule une partie des fournisseurs distinguent les services d'urgence d'un côté et les prestations d'aide et de conseil d'autres services de l'autre (différente fonctionnalité de l'appel d'urgence selon le type). Une telle distinction impliquerait également une priorisation différente des appels d'urgence ("flag" dans le protocole SIP). Une différenciation au niveau de l'obligation de lutter contre les appels menaçant le système d'appel d'urgence et de l'obligation de coordonner des contre-mesures ne semble pas exclue. Cependant, la part des coûts encourus par les petits fournisseurs serait probablement importante, car l'article 48a LTC prévoit déjà une obligation générale de lutter contre les manipulations non autorisées d'installations de télécommunication par des transmissions au moyen de techniques de télécommunication. En revanche, pour les PME, une simplification a été introduite concernant l'obligation de garantir l'acheminement et la localisation des appels d'urgence VoIP passés depuis le réseau fixe. Cette obligation doit être appliquée uniquement si elle ne nécessite pas de coûts disproportionnés. Le principe de proportionnalité pourrait ne pas être respectée, notamment pour les petits fournisseurs.

²⁸ DETEC et CCDJP (2023). *Modèle de référence appels d'urgence*, <https://www.bakom.admin.ch/bakom/fr/page-daccueil/telecommunication/fournisseurs-de-services-de-telecommunication/services-dappels-durgence.html>.

²⁹ <https://www.parlament.ch/fr/ratsbetrieb/suche-curia-vista/geschaefte?AffairId=20213000>.

³⁰ OFS (2024). *Petites et moyennes entreprises*, <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/industrie-services/entreprises-emplois/structure-economie-entreprises/pme.html>.

³¹ OFCOM (2024). *Nombre de fournisseurs de services de télécommunication*, <https://www.bakom.admin.ch/bakom/fr/page-daccueil/telecommunication/faits-et-chiffres/observatoire-statistique/fixe/nombre-de-fournisseurs-de-services-de-telecommunication.html>.

1.3 Relation avec le programme de la législature, avec le plan financier et avec les stratégies du Conseil fédéral

Le projet n'est annoncé ni dans le message du 24 janvier 2024 sur le programme de la législature 2023 à 2027³², ni dans l'arrêté fédéral du 6 juin 2024 sur le programme de la législature 2023 à 2027³³.

Pour faire un premier pas important vers la modernisation des appels d'urgence, il faut toutefois modifier les ordonnances liées au droit des télécommunications. L'introduction de l'accès aux services d'urgence par texte en temps réel requiert d'importants travaux de mise en œuvre, tant au niveau des réseaux de télécommunication par les fournisseurs que des centrales d'alarme qui fournissent le service d'urgence. Elle implique une vaste numérisation, qui permettra également des modifications ultérieures vers la *total conversation*.

1.4 Classement d'interventions parlementaires

Le projet tient compte, autant que possible, des trois interventions parlementaires "Mise en place de permanences destinées aux personnes concernées par des actes de violence, comme le prévoit la convention d'Istanbul" (Mo. 20.4451 Funicello, Mo. 20.4452 Vincenz-Stauffacher et Mo. 20.4463 Herzog) et des six interventions parlementaires "Numérisation et développement des appels d'urgence suisses" (Mo. 21.3063 Romano, Mo. 21.3064 Mäder, Mo. 21.3065 Grüter, Mo. 21.3066 Giacometti, Mo. 21.3067 Piller Carrard et Mo. 21.3068 Andrey).

2 Comparaison avec le droit étranger, notamment européen

Le texte en temps réel natif est déjà partiellement opérationnel aux Etats-Unis, alors que dans l'UE, la rapidité de son introduction varie d'un pays à l'autre. Les premières mises en service sont attendues au premier trimestre 2025³⁴. Le projet suisse reprend les normes européennes concernées. S'agissant de l'introduction du NG eCall, des normes ont également été développées au niveau européen. Les directives correspondantes de l'UE relatives aux centrales d'alarme pourraient s'appliquer à partir de 2026³⁵. La convention d'Istanbul, à l'origine de l'introduction d'un numéro court suisse pour l'aide aux victimes, est également entrée en vigueur dans plusieurs autres pays d'Europe³⁶. Les autres mesures prévues consistent à adapter certaines particularités historiques du système d'appel d'urgence suisse, comme la suppression de la taxe

³² FF 2024 525

³³ FF 2024 1440

³⁴ EENA (2024). *Where are we with Real-Time Text*, <https://eena.org/blog/where-are-we-with-real-time-text/>.

³⁵ EENA (2023). *Next Generation eCall*, <https://eena.org/knowledge-hub/documents/next-generation-ecall-integration-with-an-emergency-services-ip-network/>.

³⁶ Voir annexe du RS 0.311.35.

appliquée aux services d'aide aux adultes ou une réglementation distincte pour la localisation et pour l'affichage forcé du numéro. Comme expliqué au ch. 1.2, en matière de nombre de numéros d'urgence et de centrales d'alarme, le système suisse actuel est bien plus complexe que celui d'autres pays.

3 Présentation du projet

3.1 Réglementation proposée

En ce qui concerne la modernisation des appels d'urgence, les fournisseurs doivent notamment créer les conditions techniques au niveau du réseau, afin que les services d'urgence puissent être utilisés aussi par d'autres moyens que la téléphonie vocale. L'introduction du texte en temps réel constitue une première étape, mais elle requiert préalablement des prescriptions relatives aux terminaux (smartphones). La modernisation implique également que les exigences obsolètes soient adaptées à l'évolution de la technologie, par exemple concernant l'eCall. La nouvelle catégorie de services d'aide et de conseil doit permettre d'appeler, anonymement et gratuitement, des offres de conseil téléphonique destinées aux enfants, aux jeunes et aux adultes, ainsi que les numéros d'aide aux victimes et d'aide en cas d'intoxication.

3.2 Adéquation des moyens requis

Les appels d'urgence impliquent différentes compétences. L'organisation et, surtout, le financement des services d'intervention et de conseil relève des cantons, le traitement des appels d'urgence sur le réseau et les fonctionnalités des terminaux, de la Confédération. Pour que les appels d'urgence puissent être assurés en permanence de l'appelant jusqu'aux centrales d'alarme au moyen des fonctions prévues à cet effet, les exigences légales doivent être appliquées et les ressources nécessaires mises à disposition, notamment au niveau cantonal. Les différents besoins doivent être pris en compte et, dans la mesure du possible, synchronisés lors de l'élaboration de ce modèle.

3.3 Questions de mise en œuvre

Les mesures prévues les plus coûteuses sont l'introduction du texte en temps réel et du NG eCall, qui s'appuient sur des normes techniques internationales. Des représentants de l'industrie de la radiocommunication mobile participent à la normalisation européenne. Dans le cas présent, différentes normes de l'Institut Européen des Normes de Télécommunication (European Telecommunications Standards Institute, ETSI; texte en temps réel)³⁷, du Comité Européen de Normalisation (CEN; NG

³⁷ ETSI (2024), *ETSI members around the world*, <https://www.etsi.org/membership>.

eCall)³⁸ et du 3rd Generation Partnership Project (3GPP; NG eCall)³⁹ s'avèrent pertinentes. La priorisation des appels d'urgence peut se faire par le biais d'une fonctionnalité standard dans le protocole SIP.

L'introduction du texte en temps réel nécessite des délais plus longs. Aux Etats-Unis, la Commission de communication (FCC) a ordonné aux fournisseurs de procéder en plusieurs étapes, qui se sont étalées sur trois ans et demi⁴⁰. Dans le cas présent, il est prévu que les fournisseurs prennent en charge le texte en temps réel dans les 24 mois suivant l'entrée en vigueur de la loi, à savoir au plus tard en avril 2028, et le NG eCall dès 2027 déjà.

Les services d'aide et de conseil doivent adresser sous forme électronique leurs demandes relatives à l'affichage du numéro d'appel et à la localisation.

4 Explications relatives aux différents articles

4.1 Ordonnance sur les services de télécommunication (OST)

Art. 26a

Titre précédant l'art. et titre

Le titre de l'article 26a "Transmission de numéros d'appel" devient le titre de la section. Le titre de la disposition est supprimé.

Art. 27 Services d'urgence, d'aide et de conseil

Titre précédant l'art., titre, al. 1, let. a à d

En vertu de l'article 20 LTC, les fournisseurs du service téléphonique public doivent fournir un service permettant aux utilisateurs, en cas de mise en danger de la vie, de l'intégrité corporelle, de la santé ou de la propriété, d'atteindre la centrale d'alarme compétente. Il s'agit du service "d'appel d'urgence", et ces fournisseurs doivent l'assurer au niveau du réseau.

Le service d'appel d'urgence est à distinguer des services fournis par les organisations qui assurent l'intervention proprement dite (notamment les forces d'intervention des organisations d'urgence). Au niveau international, ces services sont appelés "services d'urgence". Le service d'appel d'urgence correspond donc à l'accès que les fournisseurs du service téléphonique public doivent garantir, tandis que les services d'urgence désignent les services que fournissent les organisations d'urgence. Cette clarification est désormais apportée dans le nouveau titre "Services d'urgence, d'aide et de conseil", placé avant la disposition. A des fins de lisibilité, les services de sauvetage aérien

³⁸ CEN/CENELEC (2024). European Industry Partners, <https://www.cenelec.eu/get-involved/european-industry-partners/>.

³⁹ 3GPP (2024). Membership, <https://www.3gpp.org/about-us/membership>.

⁴⁰ FCC (2024). Real-Time Text, <https://www.fcc.gov/real-time-text>.

et les services harmonisés au niveau européen ne sont pas mentionnés ici, mais sont implicitement inclus.

Le titre de l'article 27 est par conséquent également modifié, tout comme celui de l'article 28 ORAT, qui désigne également les services des forces d'intervention comme "service d'appel d'urgence".

L'article 27 détermine en outre pour quels autres services les fournisseurs du service téléphonique public sont tenus de garantir l'accès direct. Outre, l'accès direct aux services d'urgence (let. a), ils doivent également garantir depuis chaque raccordement téléphonique l'accès aux services d'aide et de conseil prévus à l'article 28a ORAT (let. b), aux services de sauvetage aérien prévus à l'article 29 ORAT (let. b) et aux services harmonisés au niveau européen prévus à l'article 31b ORAT (let. d) . S'agissant de l'accès, aucune distinction n'est faite entre les différents services.

L'inclusion des services harmonisés au niveau européen permet au titulaire d'un numéro court correspondant de faire valoir d'autres droits, par exemple, demander, sur la base de l'article 83, alinéa 5, lettre a, de forcer l'affichage du numéro appelant. Le titulaire peut également protéger l'exploitation du numéro contre les appels importuns, tels que les "appels bidon", car il peut filtrer les appels sur la base du numéro affiché. Ces mesures ne seraient pas possibles si les appels pouvaient être passés de manière anonyme.

Les appels vers un service d'aide et de conseil ou vers un service harmonisé au niveau européen peuvent ainsi également être reçus par une centrale sur un seul raccordement puisque l'affichage du numéro appelant peut être garanti pour les deux services. Si ce n'était pas le cas, la centrale devrait s'assurer que les appels vers le service ne permettant pas l'affichage forcé du numéro appelant ne sont pas passés sur le même raccordement que les appels vers le service autorisant une telle pratique.

Diverses exigences applicables aux fournisseurs de services de télécommunication ne concernent cependant que l'accès aux services d'urgence listés à l'article 28 ORAT (priorisation selon l'art. 28a, alinéa 1, mesures de protection selon l'art. 28a, alinéa 3 et 4, accès par texte en temps réel selon l'art. 28a, al. 5).

L'ajout, à l'alinéa 1, de la mention selon laquelle l'accès au service téléphonique public doit être assuré directement et gratuitement à partir de chaque raccordement téléphonique vise à préciser que l'accès à ces services doit être garanti par voie directe des terminaux aux centrales qui réceptionnent les appels. Il s'agit de terminaux (appareils) utilisés principalement dans le cadre du service téléphonique public, avec un numéro du plan de numérotation suisse E.164 ou un plan de numérotation étranger. Les terminaux qui permettent d'accéder aux services, en particulier aux services d'urgence, d'une autre manière ou qui servent uniquement à donner l'alarme de façon automatisée ne sont pas concernés. Cette précision est importante dans le cadre de la règle de priorisation énoncée à l'article 28a, alinéa 1. Il en va de même pour la transmission des appels d'urgence à partir de terminaux mobiles en itinérance.

Comme aujourd'hui, l'alinéa 1 réglemente l'accès aux appels d'urgence passés au moyen du service vocal, à savoir du service téléphonique public. La précision selon laquelle il doit être fourni via le service téléphonique public s'inscrit également dans la perspective de l'introduction de l'accès par texte en temps réel (Real Time Text, RTT; selon l'art. 28a, al. 5).

L'accès par le service téléphonique public reste déterminant pour l'acheminement vers la centrale d'alarme locale. Il constitue toujours l'accès principal aux centrales. Une fois la communication vocale établie, il est possible d'établir une communication supplémentaire par texte en temps réel.

Al. 2

Comme pour l'accès, la gratuité est garantie.

La gratuité des communications s'applique donc à l'accès à tous les services d'urgence, aux services d'aide et de conseil et aux services de sauvetage aérien. Cette généralisation permet d'éliminer le risque qu'aucun secours ne soit apporté parce que le crédit était insuffisant pour appeler un numéro court payant de sauvetage aérien, alors qu'il aurait été possible si le numéro court gratuit d'un service d'urgence avait été composé.

Désormais, l'accès à l'aide téléphonique aux adultes (143) doit également être gratuit. Jusqu'à présent, l'alinéa 1 prévoyait un forfait de 20 centimes pour ce service. Cette possibilité est supprimée: par le passé, la perception de ces 20 centimes a conduit à des situations problématiques, notamment liées à la facturation et aux obligations correspondantes des fournisseurs de services de télécommunication. En effet, en vertu du droit en vigueur, ceux-ci sont tenus de communiquer toutes les données marginales déterminantes pour la facturation, mentionnées à l'article 82, alinéa 1, OST. Ils ne l'ont néanmoins pas toujours fait, afin de protéger la personne appelante, entre autres afin de garantir l'anonymat dans les ménages composés de plusieurs personnes. Le complément apporté à l'article 81, alinéa 2, renforce donc encore la protection des appelants.

La suppression de la taxe de base visée à l'alinéa 1 de la présente disposition et l'introduction de l'accès gratuit à l'aide aux adultes prévu à l'alinéa 2 permettent de remédier à ce problème. Aujourd'hui, les appels au 143 figurent parfois séparément sur la facture, à côté des forfaits, et permettent par conséquent de conclure sur la base du justificatif que ce numéro a été appelé. A l'avenir, il ne sera plus possible de savoir, sur la base du montant de la facture, qu'un membre du ménage a contacté ce service.

S'agissant du passage à un accès gratuit à ce service, il convient de prévoir une période de transition de 12 mois afin que le titulaire du numéro court et exploitant du service d'aide aux adultes puisse compenser la suppression des contributions provenant des forfaits. Il doit disposer de suffisamment de temps pour pouvoir réorganiser et assurer le financement de son offre. Il en va de même pour les services de sauvetage aérien, visés à l'article 29 ORAT. L'accès aux services harmonisés au niveau européen doit déjà être gratuit, conformément à l'article 31b, alinéa 3^{bis}.

Al. 3

L'alinéa 2 se limite à préciser que les fournisseurs de services mobiles par satellite relevant du service universel doivent assurer l'accès gratuit au numéro d'appel d'urgence européen (112) uniquement via le service téléphonique public et non pas également pour le service de texte en temps réel (RTT).

Art. 28 Acheminement

Titre

Les fournisseurs de services de télécommunication doivent assurer l'acheminement aussi bien des services d'urgence que des services d'aide et de conseil, des services de sauvetage aérien et des services harmonisés au niveau européen. Le titre doit être adapté dans ce sens et la référence aux appels d'urgence supprimée.

L'expression "services d'appel d'urgence" est remplacée par "services d'urgence". La disposition est complétée par les renvois aux services d'aide et de conseil (art. 28a ORAT), aux services de sauvetage aérien (art. 29 ORAT) et aux services harmonisés au niveau européen (art. 31b ORAT). Comme pour l'accès visé à l'article 27a, aucune distinction n'est faite entre les différents services en ce qui concerne l'acheminement.

Art. 28a Obligations des fournisseurs liées aux services d'urgence

Al. 1

L'alinéa 1 prévoit explicitement que sur les réseaux, l'accès aux services d'urgence visés à l'article 28 ORAT doit être prioritaire. Cette précision s'imposait car l'article 30, alinéa 3 (désormais art. 28a, al. 2), prévoit seulement que les appels d'urgence ne peuvent pas être interrompus par des services de télécommunication prioritaires dans le cadre des prestations de sécurité au sens de l'article 90, alinéa 2, mais ne spécifie pas que les appels d'urgence eux-mêmes doivent être prioritaires.

Le fournisseur de services de télécommunication dont le raccordement est utilisé pour établir la communication au service d'urgence à l'aide d'un numéro du plan de numérotation suisse E.164 ou d'un plan de numérotation étranger doit munir la communication de l'indicateur ("flag") prévu par défaut pour la priorisation. Les fournisseurs de services de télécommunication impliqués dans la communication ne peuvent ni ajouter, ni modifier, ni supprimer cet indicateur. Cette pratique garantit que la communication soit traitée de manière prioritaire au niveau du réseau.

L'indicateur permet en outre aux centrales d'alarme de procéder si nécessaire à un tri des appels entrants et de distinguer les appels visés à l'alinéa 1 provenant d'abonnés au service téléphonique public et les autres communications, éventuellement déclenchées de manière automatisée. Au besoin, elles peuvent différencier les terminaux utilisés uniquement ou en lien avec le service téléphonique public (p. ex. smartphone et montre intelligente) des autres terminaux prévus uniquement pour déclencher de façon automatique un appel vers un service d'urgence (p. ex. bouton d'alarme dans les banques ou les centres de fitness).

Al. 2

L'alinéa 2 correspond à l'article 30, alinéa 3, de l'ordonnance en vigueur. La disposition est intégrée dans l'article 28a. L'accès par texte en temps réel (Real Time Text, RTT) selon l'alinéa 5 ne peut pas non plus être interrompu.

Al. 3

L'alinéa 3 oblige les fournisseurs à prendre les mesures nécessaires pour que l'accès aux services d'urgence soit garanti.

D'un point de vue pratique, cet alinéa est prévu pour d'éventuels cas où de nombreux prétendus appels d'urgence seraient générés automatiquement et involontairement ou spontanément par des services et des fonctionnalités disponibles dans les terminaux. Ces fausses alertes peuvent entraîner une surcharge des centrales d'alarme, de certains composants ou du système d'appel d'urgence dans son ensemble, notamment si elles inondent le service en peu de temps. Le service d'appel d'urgence et donc l'accès aux services correspondants seraient compromis. En effet, il se peut que des personnes qui se trouvent effectivement dans une situation d'urgence ne parviennent plus à contacter les services d'urgence. En cas d'appels isolés déclenchés involontairement ou inconsciemment, les conditions requises pour prendre des mesures ne sont pas réunies, en particulier en ce qui concerne une déconnexion au sens de l'alinéa 4.

Les fournisseurs de services de télécommunication sont déjà habilités à interrompre les communications qui entravent le fonctionnement des services d'urgence ou à empêcher leur établissement, mais ils ne sont pas encore tenus de prendre des mesures proactives. Ils doivent en outre les coordonner entre eux, de manière à ce que le fournisseur d'origine notamment soit lui aussi tenu d'agir. La coordination est également importante en ce qui concerne la disponibilité redondante déjà existante, qui doit être étendue.

Al. 4

Les fournisseurs doivent, si nécessaire, déconnecter les clients du réseau de télécommunication afin de garantir la disponibilité des services d'urgence visés à l'alinéa 3. Il va de soi qu'une déconnexion n'est prévue qu'en ultime recours, si la surcharge ne peut être diminuée autrement qu'en excluant des clients du réseau, ce qui réduirait la quantité de fausses alertes. Dans les cas où les appels indésirables peuvent être stoppés, une déconnexion du réseau n'est pas obligatoire, l'accessibilité aux services d'urgence eux-mêmes devant être menacée. Les fournisseurs doivent informer immédiatement les clients concernés.

Al. 5

L'alinéa 5 prévoit que les opérateurs de téléphonie mobile doivent également assurer l'accès aux services d'urgence pour la communication par texte en temps réel (Real Time Text; RTT). Ce service de télécommunication peut être établi une fois l'appel reçu à la centrale d'alarme via le service téléphonique public, puis mis à la disposition des appelants et des centrales d'alarme.

Sur la base de l'article 20, alinéa 3, LTC, le Conseil fédéral peut étendre l'obligation de fournir le service d'appel d'urgence à d'autres services de télécommunication accessibles au public et largement utilisés, par exemple des services de télécommunication par texte (SMS, services de messagerie). Le texte en temps réel présente l'avantage que le texte saisi est transmis en temps réel (comme son nom l'indique) et peut être lu et enregistré par la centrale d'alarme. Les autres services de télécommunication par texte ont l'inconvénient de fonctionner de manière "séquentielle" ou de ne transmettre activement que la saisie (p. ex. avec une indication telle que "écrit" ou une animation correspondante indiquant qu'une saisie est en cours), mais pas le contenu.

Au niveau du réseau, le traitement de l'appel d'urgence, et notamment l'acheminement vers la centrale d'alarme locale, s'effectue dans le cadre de l'appel vocal passé sur le numéro court du service d'urgence. Une prise de contact par le biais du texte en temps réel n'est pas possible; il faut qu'une communication via le service téléphonique public soit d'abord établie. Les opérateurs de téléphonie mobile ne sont donc tenus d'assurer l'accès pour la communication par texte en temps réel que lorsque la connexion via le service téléphonique public est déjà établie. L'OFCOM définit dans des prescriptions techniques et administratives la manière dont l'accès par texte en temps réel doit être assuré. Pour ce faire, il tient compte notamment de l'évolution internationale et de la standardisation.

Le texte en temps réel répond notamment aux besoins des personnes malentendantes, qui doivent disposer d'un accès direct et permanent aux services d'urgence. Dans leur cas, le fait qu'une prise de contact via le service téléphonique public ne soit pas possible (du moins pas sans 'intermédiaire), peut rendre une situation d'urgence encore plus critique.

Le texte en temps réel ne simplifie pas l'accès uniquement pour les personnes malentendantes; il peut également être utilisé si un contact oral est impossible ou limité pour d'autres raisons, par exemple en cas de violence domestique, de blessure ou de réaction allergique, ou d'urgence dans un environnement bruyant. En cas d'urgence, les personnes en détresse disposent d'un canal supplémentaire pour communiquer et évaluer la situation.

L'introduction de la communication avec les services d'urgence par texte en temps réel correspond globalement aux projets conçus au niveau international, notamment dans l'Union européenne ou aux États-Unis. Il s'agit d'un premier pas vers ce que l'on appelle un service de conversation totale (Total Conversation Service selon ECC [EU] 2018/1972).

Si l'obligation s'applique uniquement aux opérateurs de téléphonie mobile, c'est parce que les personnes en détresse ou celles qui leur viennent en aide doivent, dans la mesure du possible, utiliser un terminal mobile (smartphone). D'une part, la localisation est plus précise sur ces appareils et d'autre part la fonctionnalité correspondante pour l'utilisation du texte en temps réel est déjà préinstallée sur les terminaux les plus récents ou peut être activée par les fabricants de terminaux. Aucune application ou autre

logiciel supplémentaire n'est nécessaire. Les utilisateurs doivent cependant parfois procéder à certains réglages sur leur appareil afin de pouvoir utiliser la fonction.

Il n'y a pas besoin non plus de s'inscrire ni de s'authentifier, ce qui permet par exemple d'utiliser le service même sur le terminal verrouillé d'un tiers. L'OIT sera adaptée en conséquence afin que l'accès puisse aussi être garanti au niveau des terminaux. Pour les mêmes raisons, les dispositions de l'OIT relatives aux appareils se limitent aux smartphones.

Pour que le nouveau canal fonctionne, il faut que non seulement les terminaux des appelants, mais aussi l'équipement des centrales d'alarme qui reçoivent les appels puissent traiter le texte en temps réel. Les fournisseurs de services de télécommunication doivent en outre s'assurer que le texte en temps réel est correctement transmis sur le réseau.

D'un point de vue technique et logistique, la mise en œuvre du nouvel article 28a est extrêmement complexe et exigeante, tant pour les fournisseurs de services de télécommunication que pour les centrales d'alarme. Pour ces dernières, la mise en œuvre requiert parfois des acquisitions, et il convient de leur mettre des moyens financiers à disposition. Par conséquent, il faut prévoir un délai de mise en œuvre de 12 mois pour les alinéas 3 et 4, et de 24 mois pour l'alinéa 5.

Art. 29 Principes

Titre précédant l'art. et titre

Conformément à l'alinéa 3, d'autres organisations peuvent également demander la localisation et l'activation des fonctionnalités correspondantes propres à l'appareil. Dans le titre, la référence aux appels d'urgence est donc supprimée. L'introduction du titre de section "Localisation" permet également de supprimer ce terme du titre de l'article.

Al. 1

L'expression "services d'appel d'urgence" est remplacée par "service d'urgence". La deuxième phrase de l'alinéa 1 peut en outre être supprimée. Avec la désactivation de la base de données centrale d'adresses pour le réseau fixe (SOSDB), il n'est plus nécessaire d'indiquer que la localisation des appels aux services d'urgence doit également être garantie en ligne pour les clients qui ne sont pas inscrits dans l'annuaire public.

Al. 2

L'alinéa 2 précise simplement que l'activation, sans consentement préalable, de la fonctionnalité de localisation de l'appareil ne doit être garantie que pour les appels vers un service d'urgence et ne peut être autorisée que dans ce cas. Il en va de même pour la localisation visée à l'alinéa 1.

Al. 3

Sur la base de l'alinéa 3, l'OFCOM peut, sur demande, autoriser d'autres organisations à procéder à la localisation et à l'activation des fonctionnalités de localisation

propres à l'appareil au sens de l'alinéa 2. Les organisations concernées sont listées exhaustivement aux lettres a et b.

Let. a

Le titulaire d'un numéro court pour les services d'aide et de conseil ou pour les services de sauvetage aérien peut demander que la localisation et l'activation des fonctionnalités de l'appareil soient garanties sans consentement. Seule condition préalable, le titulaire ou l'organisation exploitante doivent être en mesure, comme les services d'urgence, de pouvoir intervenir sur place et nécessitent pour cela la localisation.

Un service est en mesure d'intervenir sur place lorsque les ressources à disposition permettent une intervention rapide (p. ex. véhicules d'intervention ou aéronefs). Toutefois, si l'intervention est généralement effectuée par les prestataires de services d'urgence, cette condition préalable à une éventuelle intervention sur place n'est pas considérée comme remplie. La localisation ne peut être demandée que pour un numéro court destiné à un service d'aide et de conseil ou à un service de sauvetage aérien. L'objectif est de garantir que les informations de localisation ne peuvent être transmises qu'aux services qui disposent de l'équipement nécessaire pour les évaluer et les afficher. Ces informations ne doivent pas être mises à disposition dès lors qu'elles ne sont pas nécessaires pour fournir le service (p. ex. pour un conseil anonyme).

En outre, il faut qu'un identificateur reconnu au niveau international (Uniform Resource Name, URN) et pouvant être attribué au numéro court existe. Si ces conditions sont remplies, la demande de localisation et d'activation des fonctionnalités de l'appareil peut donc être acceptée pour un numéro court destiné à un service d'aide et de conseil ou à un service de sauvetage aérien. L'OFCOM publie la liste des numéros courts sur son site internet.

Pour les autres numéros de téléphone, une demande de forcer l'affichage du numéro appelant reste possible à certaines conditions (voir explications de l'art. 84). La modification supprime, pour des raisons techniques, la possibilité d'accorder la mise à disposition de la localisation pour les appels vers d'autres numéros que les numéros courts visés aux articles 28, 28a et 29, ORAT, comme les numéros gratuits (p. ex. le 800 117 117 de la police des transports des CFF). Les terminaux reconnaissent seulement les numéros courts enregistrés pour les appels d'urgence et n'activent les fonctionnalités nécessaires que lorsque ces numéros sont composés. Ils ne peuvent enregistrer qu'un nombre limité de numéros courts, qui doivent ensuite être attribués aux URN correspondants.

Les titulaires d'un numéro long perdent le droit à la localisation et à l'activation des fonctionnalités de localisation de l'appareil. Ils ont toutefois encore la possibilité, d'une part, de déposer une demande d'affichage forcé du numéro appelant conformément à l'article 83, alinéa 5, lettre a, et d'autre part, de collaborer avec un titulaire de numéros courts, qui peut mettre à disposition les informations correspondantes conformément à l'article 29, alinéa 3, lettre b.

Un délai suffisant de 12 mois doit être accordé à la police des transports des CFF pour effectuer le changement, notamment en raison de la large diffusion de son numéro gratuit (p. ex. sur le matériel roulant, dans les gares). Passé ce délai, la possibilité de localisation disparaît – si tant est qu'elle soit encore garantie techniquement aujourd'hui.

Let. b

Lors de l'acheminement des appels passés aux services d'urgence à une organisation reconnue, comme la police militaire ou des transports, celle-ci doit également pouvoir demander l'accès à la localisation et aux fonctionnalités de localisation propres à l'appareil selon les alinéas 1 et 2. Les appels pour cette organisation sont reçus par les centrales du service d'urgence, qui les lui transfère.

Concrètement, il s'agit d'organisations policières telles que la police des transports et la police militaire. Lorsque les centrales de la police reçoivent les appels au 117 et les transfèrent par exemple à la police militaire, les données de localisation doivent être mises à la disposition de la centrale ou des centrales de la police militaire, ou celles-ci doivent pouvoir y accéder. A la condition toutefois qu'une collaboration pour la réception des appels ait été mise en place et que ceux-ci soient passés sur le numéro court du service d'urgence.

L'alinéa 3, lettre b, n'établit cependant pas d'obligation pour le service d'urgence de prendre les appels. Les organisations ou les centrales des services d'urgence sont libres d'envisager ou non ce type de collaboration. Cette solution permet toutefois de mettre à disposition d'organisations ne disposant pas de leur propre numéro court les données de localisation de l'appareil nécessaires pour une intervention sur place.

Al. 4

L'OFCOM publie une liste des organisations autorisées en vertu de l'alinéa 3 (p. ex. sur sa page internet).

Art. 29a Obligations à la charge des concessionnaires de radiocommunication mobile

Titre

L'introduction du titre de section permet de supprimer le terme "localisation" dans celui de l'article 29.

Al. 1

En raison de la suppression passée ou à venir des réseaux 2G et 3G, l'alinéa 1 doit être adapté aux technologies plus modernes. Il faut notamment s'assurer que l'obligation faite aux opérateurs de téléphonie mobile de mettre à disposition l'ensemble minimal de données (*Minimum Set of Data*, MSD) est maintenue. La disposition entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2027. A partir de cette date, les dispositions d'homologation

européennes⁴¹ s'appliqueront aux systèmes eCall embarqués (NG eCall) installés dans les voitures de tourisme et les véhicules utilitaires, nouvellement homologués. En Suisse, dans le cadre des accords bilatéraux⁴², les mêmes prescriptions s'appliquent à ces deux types de véhicules.

Art. 29b Exploitation d'un service de localisation

Titre

L'introduction du titre de section permet de supprimer le terme "localisation" dans le titre de l'article 29.

Al. 1

L'alinéa 1 est modifié, car dorénavant le service de localisation doit être exploité au profit aussi bien des centrales d'alarme qui reçoivent les appels pour les services d'urgence que des centrales des organisations visées à l'article 29, alinéa 3 et 4. Le terme de centrales est désormais utilisé pour la même raison.

Al. 2

Les principes de tarification alignée sur les coûts définis à l'article 54 s'appliquent également aux centrales des organisations visées à l'article 29, alinéas 3 et 4. L'alinéa 2 est adapté par analogie.

Al. 5

Les organisations visées à l'article 29, alinéa 3, supportent uniquement les coûts liés à l'utilisation du service de localisation, à l'instar des services d'urgence des organisations responsables. L'alinéa 5 est donc modifié comme les alinéas 1 et 2, et le terme "centrales d'alarme" remplacé par "centrales".

Art. 30 Transmission vocale par Internet

Titre

Les fournisseurs de services de télécommunication doivent assurer l'acheminement tant pour les services d'urgence que pour les services d'aide et de conseil, les services de sauvetage aérien et les services harmonisés au niveau européen. Ces services peuvent demander l'activation des fonctionnalités de localisation de l'appareil. Le titre doit être modifié, car les dispositions des alinéa 1 et 2 concernent désormais l'acheminement et la localisation non seulement des appels aux services d'urgence, mais aussi à ces autres services. Par conséquent, la référence spécifique aux appels d'urgence est supprimée.

⁴¹ Règlement délégué (UE) 2024/1180 de la Commission du 14 février 2024 modifiant le règlement (UE) 2015/758 du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne les normes applicables à l'eCall ([Règlement délégué - UE - 2024/1180 - FR - EUR-Lex](#)).

⁴² RS 0.946.526.81

Al. 1

S'agissant de la transmission vocale via le protocole Internet, la disposition en vigueur prévoit que l'acheminement et la localisation corrects ne doivent être assurés que pour les appels provenant de l'emplacement principal indiqué dans le contrat d'abonnement. Cette disposition s'applique tant que l'acheminement et la localisation corrects des appels d'urgence ne sont pas techniquement réalisables pour tous les emplacements.

Cette disposition entraîne une certaine confusion dans le traitement des appels d'urgence. La centrale d'alarme qui prend l'appel n'est pas toujours la centrale d'alarme locale compétente. Souvent, elle n'est que présumée compétente sur la base d'une disposition contractuelle. Concrètement, elle peut recevoir un appel d'urgence même si une autre centrale serait localement plus appropriée du fait de l'endroit d'où l'appel d'urgence a été émis. Or, la centrale d'alarme ne reconnaît pas cette situation au moment où elle reçoit l'appel. Les appelants qui se trouvent dans une situation d'urgence ne comprennent pas non plus pourquoi la centrale d'alarme répond à l'appel d'urgence dans une autre région ou même dans un autre canton; ils supposent que leur appel d'urgence parvient à la centrale d'alarme la plus proche. Si, par exemple, une entreprise qui dispose de plusieurs sites en Suisse a fixé par contrat son emplacement principal dans une ville donnée, les appels d'urgence sont dirigés vers la centrale d'alarme qui a la compétence locale régionale pour cette ville, et ce, même si l'urgence se produit ailleurs en Suisse. Un temps précieux est perdu pour clarifier la situation et apporter le secours approprié.

La nouvelle réglementation n'oblige plus de préciser l'emplacement principal. Il faut indiquer que l'utilisation est nomade et que, par conséquent, la compétence du lieu peut parfois ne pas être déterminée.

La nouvelle formulation garantit en outre que, dans la mesure où cela est techniquement et raisonnablement réalisable, les dispositions sont mises en œuvre partout où l'acheminement et la localisation doivent être assurés.

Al. 2

L'alinéa 2 est modifié, comme le titre et l'alinéa 1. L'obligation d'information incombant aux fournisseurs de services de télécommunication s'applique à tous les services pour lesquels l'acheminement et la localisation doivent être assurés. Les fournisseurs doivent recevoir expressément par écrit une confirmation que les clients ont pris connaissance des éventuelles restrictions existantes (p. ex. lors de la conclusion du contrat).

Al. 3

L'alinéa 3 prévoit désormais qu'il convient d'utiliser, pour l'accès aux services prévus aux articles 28 à 29 et 31b ORAT, un moyen de communication qui permet autant que possible techniquement l'acheminement et la localisation corrects des appels d'urgence et qui ne présente aucune des restrictions mentionnées à l'alinéa 1. L'article 28a, alinéa 2, précise désormais que les appels d'urgence ne peuvent pas être interrompus par des services de télécommunication prioritaires dans le cadre des prestations de sécurité (art. 90, al. 2).

Art. 36 Identification des services à valeur ajoutée

Titre

Le titre "Autres obligations" a été introduit avant l'art. 36.

Al. 2

Avec la répartition des différents services en services d'urgence et, désormais, en services d'aide et de conseil, les services de sauvetage aérien doivent être séparés plus clairement des services à valeur ajoutée (qui sont payants). Cette séparation plus marquée se justifie d'une part parce que les services de sauvetage aérien sont autorisés à demander la localisation ainsi que l'activation des fonctionnalités de localisation de l'appareil et l'affichage forcé du numéro appelant, et d'autre part parce qu'elle permet de rendre ces services également gratuits. Dans ce contexte, les services harmonisés au niveau européen doivent eux aussi être clairement séparés des services à valeur ajoutée. L'énumération figurant à l'alinéa 2 doit être modifiée. Pour les services à valeur ajoutée, seuls les numéros courts visés aux articles 30, 31a et 32 ORAT peuvent désormais être utilisés. Comme l'article 54 ORAT est supprimé, il ne figure plus dans l'énumération.

Art. 81 Communication des données utilisées pour la facturation

Al. 2

L'alinéa 2 garantit que les communications avec le service d'aide téléphonique aux enfants et aux jeunes (147) ne figurent pas dans le relevé détaillé du fournisseur. Cette disposition vise à protéger les personnes qui ont eu recours à ce service.

Conformément à l'alinéa 1, les fournisseurs doivent communiquer toutes les données utilisées pour la facturation. Comme les appels vers le 147 sont gratuits, ces informations ne sont pas pertinentes. Toutefois, elles risqueraient de figurer quand même dans un relevé détaillé, par exemple si celui-ci mentionne toutes les communications (y compris les appels gratuits et les appels couverts par des unités incluses ou un forfait). L'alinéa 2 empêche que cela ne se produise en garantissant que les communications vers le 147 ne peuvent en aucun cas être divulguées.

Avec la séparation entre les services d'urgence d'une part et les services d'aide et de conseil d'autre part, et avec l'introduction de l'article 28a ORAT qui en découle, la référence doit être modifiée. Le nouvel article 28a, alinéa 1, ORAT, couvre tous les services téléphoniques d'aide et de conseil, à savoir l'aide téléphonique aux adultes (143), l'aide téléphonique aux enfants et aux jeunes (147) ainsi que le nouveau numéro court d'aide aux victimes (142). Le principe de protection des appelants prévu pour le numéro court 147, selon lequel les communications ne doivent figurer dans aucun relevé, s'applique à tous ces services. En conséquence, aucune communication avec les numéros courts couverts par cette disposition ne peut être divulguée. Comme les appels vers le numéro court 143 doivent désormais être gratuits, les problèmes de divulgation liées à la facturation ne se posent plus.

Les remarques précédentes s'appliquent également aux numéros courts des services harmonisés au niveau européen, notamment le service téléphonique d'assistance aux

victimes de délit (numéro court 116 006) et le service téléphonique d'assistance aux femmes victimes de violences (numéro court 116 016). L'alinéa 2 est donc complété par une référence à l'article 31b ORAT, car la protection s'applique également aux services fournis par le biais de ces numéros courts. Par souci d'exhaustivité, les services d'urgence visés à l'article 28 ORAT sont également inclus.

La disposition ne peut toutefois pas s'étendre aux données dans l'historique des terminaux, par exemple dans la liste des appels. Les fournisseurs n'ont pas la possibilité de modifier ou de manipuler cette liste dans les terminaux. Il appartient aux appelants d'effacer l'historique des appels dans le terminal, après un appel ou régulièrement.

Art. 84 Identification de la ligne appelante

Al. 1

L'alinéa 1 a été légèrement reformulé.

Al. 3

Historiquement, la localisation a toujours impliqué l'obligation d'afficher le numéro appelant, dont l'affichage de l'identification peut être éventuellement supprimée en vertu de l'alinéa 1. En effet, le numéro servait à identifier la provenance de l'appel. Il était rattaché à l'adresse enregistrée dans la SOSDB via le service de localisation. Par conséquent, pour obtenir le droit de localisation, les requérants visés à l'article 29, alinéa 3, devaient se voir accorder le droit de lever la suppression de l'identification de la ligne appelante, et ce même dans les cas où ils ne souhaitaient obtenir que l'affichage de l'identification de la ligne appelante et non la localisation. D'un point de vue technique, il n'a pas toujours été possible de garantir à la fois la localisation et l'identification de la ligne appelante, en particulier pour les cas où la localisation et l'affichage forcé du numéro appelant ont été accordés pour des numéros du réseau fixe. Alors que l'identification de la ligne appelante peut être garantie sans problème technique, les données de localisation ne sont pas transmises si l'appel est passé d'un terminal mobile vers un numéro de réseau fixe, bien que l'identification de la ligne appelante aurait également dû être assurée.

La modification supprime ce lien entre le droit de localisation de l'appelant et le droit de lever la suppression de l'identification de la ligne appelante. Aujourd'hui, la localisation ne se fait plus techniquement par l'attribution du numéro à l'adresse enregistrée, mais sur la base des informations de localisation fournies lors d'un appel d'urgence.

L'alinéa 3 précise les cas dans lesquels l'identification de la ligne appelante doit continuer à être garantie. Sont concernées les communications avec les centrales d'alarme qui reçoivent les appels aux services d'urgence (let. a), avec le service qui reçoit les appels au service de transcription pour malentendants selon l'article 15, alinéa 1, lettre e (let. b), ainsi qu'avec les organismes qui reçoivent les appels aux numéros visés à l'article 90, alinéa 5 (let. c). La nouvelle structure de l'alinéa 3 entraîne également une séparation linguistique. Ainsi, l'alinéa 3 ne mentionne plus que l'affichage du numéro d'appelant doit être assuré chaque fois que la localisation doit être garantie. Désormais, ce ne sera plus le cas que pour les services d'urgence. Toutefois, la référence à la localisation est supprimée.

Al. 4

L'affichage du numéro de l'appelant ne doit pouvoir être forcé par le fournisseur que lorsque les appelants contactent leurs propres services d'enregistrement des dérangements, qui peut se trouver dans l'impossibilité de résoudre le problème sans l'affichage du numéro. Cette exception est reprise du droit existant, reformulée et intégrée séparément dans un nouvel alinéa 4 (reprise de l'ancien al. 3).

Al. 5

Cet alinéa définit qui est habilité à déposer une demande d'identification forcée du numéro appelant. La demande peut être déposée indépendamment d'une demande de localisation et d'activation des fonctionnalités de localisation de l'appareil. En d'autres termes, les demandes au titre de l'article 29, alinéa 3, ou de la présente disposition peuvent être déposées indépendamment les unes des autres. Il est donc possible pour les requérants autorisés d'obtenir l'affichage forcé du numéro sans que, comme aujourd'hui, la localisation doive obligatoirement être garantie.

Dans certaines situations, le service proposé ne nécessite pas l'activation de la fonction de localisation ni du réseau ni de l'appareil, mais seulement l'affichage forcé du numéro, par exemple pour protéger un service contre les appels importuns. Le traitement des données de localisation et des fonctionnalités de localisation représente également un investissement important pour la centrale d'alarme ou le service qui reçoit les appels.

De plus, il arrive que la localisation ne puisse plus être garantie techniquement. C'est notamment le cas pour les numéros longs, que les terminaux ne peuvent pas reconnaître comme numéros courts de services d'urgence et les traitent comme une communication ordinaire vers un numéro de téléphone fixe. Dans le cas d'un appel vers un numéro de téléphone fixe ordinaire, les fonctionnalités correspondantes, telles que l'activation des fonctionnalités de localisation de l'appareil, ne sont pas libérées par le terminal; seule une localisation imprécise peut être fournie par le réseau.

Cette séparation permet d'évaluer et d'accorder indépendamment l'affichage forcé du numéro appelant, la localisation et l'accès aux fonctionnalités de localisation de l'appareil. Elle permet par exemple au titulaire d'un numéro court pour des services harmonisés au niveau européen de demander à forcer l'identification de la ligne appelante.

Certains services conservent la possibilité d'obtenir les deux alternatives, ce qui permet aux titulaires d'un numéro court pour les services d'aide et de conseil et les services de sauvetage aérien de déposer une demande d'affichage forcé du numéro appelant sans avoir à déposer en parallèle une demande de localisation et d'activation des fonctionnalités de localisation de l'appareil, conformément à l'article 29, alinéa 3.

Al. 6

L'OFCOM publie non seulement les numéros courts des services d'aide et de conseil et des services de sauvetage aérien auxquels la localisation des appels a été accordée conformément à l'article 29, alinéa 3, mais aussi les numéros courts auxquels le droit de forcer l'affichage du numéro appelant a été accordé. Les appelants peuvent

ainsi savoir quand leur localisation est indiquée ou quand le numéro d'appel est affiché, malgré la suppression de l'affichage de l'identification. S'agissant des numéros courts pour les services harmonisés au niveau européen, leur publication par l'OFCOM signifie uniquement que l'affichage du numéro appelant peut être forcé; les titulaires ne peuvent pas faire de demande de localisation des appels.

Art. 92 Désignation des fournisseurs

Al. 1

Les articles 90 et 93 prévoient que les fournisseurs de services de télécommunication peuvent être sollicités et rémunérés pour la fourniture des prestations requises en vertu de l'article 47, alinéa 1, LTC.

La formulation au singulier de l'obligation prévue à l'article 92 pourrait donner l'impression qu'un seul fournisseur peut y être soumis, ce qui n'est pas le cas. La formulation des alinéas 1 et 2 est modifiée de manière à ce qu'il soit question des fournisseurs au pluriel. Cette modification a pour but de clarifier la situation et de dissiper d'éventuels malentendus.

Ces dispositions peuvent donc s'appliquer aussi bien à un seul fournisseur de services de télécommunication qu'à plusieurs fournisseurs pour la fourniture de la prestation requise.

Al. 2

L'alinéa 2 est adapté par analogie à l'alinéa 1.

4.2 Ordonnance sur les installations de télécommunication (OIT)

Art. 7 Exigences essentielles

Al. 2^{ter}

Le texte en temps réel (Real Time Text, RTT) permet aux personnes qui, dans une situation d'urgence, ne peuvent pas communiquer oralement ou qui ont des difficultés à le faire, de communiquer directement avec les services d'urgence.

Cette possibilité de communication réclamée par les politiques et les groupes d'intérêts concernés correspond aux efforts et aux exigences correspondantes au niveau international.

Afin de permettre l'accès aux services d'urgence par le biais du texte en temps réel, non seulement les opérateurs de téléphonie mobile, mais aussi les fabricants de terminaux sont tenus de garantir les conditions techniques nécessaires.

Pour que cet accès puisse être utilisé, une fonctionnalité de communication d'urgence doit être disponible par défaut dans les terminaux. Elle permet aux personnes souffrant d'un handicap auditif d'accéder directement aux services d'urgence, mais sert aussi aux personnes qui se trouvent dans des situations où la communication orale

est impossible ou difficile. C'est le cas par exemple de victimes de violences domestiques ou de personnes qui ne peuvent pas parler ni se faire comprendre en raison de la situation.

L'exigence de base, qui garantit l'accès aux services d'urgence par le biais de messages textuels en temps réel, est limitée aux téléphones portables dotés de capacités avancées (smartphones). En effet, seuls ces terminaux disposent de toutes les fonctionnalités requises pour les communications d'urgence, telles que la transmission de données de localisation précises.

L'article 7, alinéa 2^{ter}, OIT, règle les exigences technologiques relatives à l'appareil, et constitue le pendant de la disposition correspondante de l'OST pour les opérateurs de téléphonie mobile, le but étant de garantir la communication avec les services d'urgence par texte en temps réel. Cette disposition entre en vigueur en même temps que l'obligation pour les fournisseurs d'assurer la fonctionnalité de texte au niveau du réseau.

4.3 Ordonnance sur les ressources d'adressage dans le domaine des télécommunications (ORAT)

Art. 28 Services d'urgence

Titre

Comme dans l'OST, le terme "service d'appel d'urgence" est remplacé par "service d'urgence" dans l'ORAT. Il ne s'agit en effet pas du service que les fournisseurs de services de télécommunication doivent assurer au niveau du réseau en vertu de l'article 20 LTC, mais du service fourni par la police, les pompiers ou les services sanitaires. Le service d'appel d'urgence correspond à la liaison entre les personnes qui émettent un appel d'urgence et les centrales d'alarme qui le reçoivent. Il s'agit d'un service de télécommunication. Le service d'urgence, quant à lui, correspond au secours proprement dit apporté par les organisations d'urgence. Il ne constitue donc pas un service de télécommunication. Jusqu'à présent, le terme de service d'appel d'urgence était utilisé pour désigner ces deux services, fondamentalement différents. L'introduction de ce nouveau terme permet de séparer et de préciser clairement les deux services.

Le terme de service d'urgence est déjà utilisé aujourd'hui par les organisations d'urgence ainsi que dans l'UE. Selon la directive de l'Union européenne (ECC [EU] 2018/1972 art. 2 [39]), un service d'urgence est un service reconnu comme tel par un Etat membre. En conséquence, une assistance immédiate et rapide doit être fournie conformément au droit national dans les situations où il existe notamment un danger immédiat pour la vie ou l'intégrité physique de personnes, pour la santé ou la sûreté publique ou individuelle, la propriété privée ou publique ou pour l'environnement.

Le terme de service d'urgence est également utilisé, par exemple, dans les conditions générales des fabricants d'ascenseurs relatives au fonctionnement des boutons d'appel d'urgence. Il s'inscrit donc parfaitement dans la lignée des termes comme services

de sauvetage aérien et services harmonisés, qui sont également définis, ou qui devraient l'être, au niveau de l'ordonnance. Contrairement au service d'appel d'urgence défini dans la loi, ces termes ne sont pas définis plus précisément.

Les services d'urgence doivent être gérés par des organisations reconnues par les autorités compétentes. Du point de vue du droit des télécommunications, ils ne peuvent pas être réglementés plus précisément, car la compétence est limitée aux aspects spécifiques à ce droit. Les autorités et organisations compétentes sont en revanche réglementées et organisées au niveau cantonal.

Le terme de service d'urgence se distingue donc matériellement du service d'appel d'urgence visé aux articles 16 LTC ou 20 OST. Ces dispositions régissent la transmission de l'appel d'urgence, c'est-à-dire l'appel vocal proprement dit, par lequel le contact avec les services d'urgence est établi.

Le service d'appel d'urgence visé à l'article 20 LTC correspond quant à lui, à l'appel d'urgence tel que défini par l'ECC. Il s'agit d'une liaison de communication établie au moyen de services de communication interpersonnelle entre la personne qui déclenche l'appel d'urgence et la centrale d'alarme, afin de demander et d'obtenir l'aide d'urgence nécessaire auprès des services d'urgence.

Fournir le service d'appel d'urgence est une obligation pour les fournisseurs du service téléphonique public. Elle comprend l'acheminement selon l'article 28 OST, la localisation selon l'article 29 OST ainsi que certaines exigences supplémentaires telles que l'affichage forcé du numéro appelant selon l'article 84 OST.

D'autres exigences relatives au service d'appel d'urgence peuvent être ajoutées, par exemple la transmission de données contextuelles supplémentaires au cours d'un appel d'urgence (langue de l'utilisateur, informations sur l'appareil, informations sur le fournisseur selon la RFC 7852 "Additional Data Related to an Emergency Call") ou la mise à disposition de canaux de communication multimédia supplémentaires (service de conversation totale) pour la communication d'urgence (comme le texte en temps réel, Multiparty RTT) pendant l'appel d'urgence.

L'ensemble de ces services constitue, selon la réglementation européenne (ECC [EU] 2018/1972), ce que l'on appelle un service de conversation totale (total conversation service): un service de conversation multimédia en temps réel assurant la transmission symétrique et bidirectionnelle en temps réel d'images vidéo animées, de texte et de voix entre des utilisateurs situés à deux lieux différents ou plus.

L'introduction du texte en temps réel (Real Time Text, RTT) constitue un premier pas dans la direction d'un appel d'urgence modernisé, qui pourra ensuite être étendu ou complété en fonction des besoins. Une adaptation de la terminologie est toutefois déjà nécessaire, indépendamment d'éventuelles adaptations plus étendues.

Al. 1

L'alinéa 1 est modifié au niveau des termes afin de préciser pour quels services d'urgence des numéros courts sont disponibles, et quels services sont désormais considérés comme tels. En outre, la disposition spécifie qu'un seul numéro court est disponible pour chacun des services d'urgence énumérés. Les services d'urgence doivent pouvoir être contactés rapidement et sans hésitation, compte tenu des circonstances et de l'urgence dans lesquelles ils doivent intervenir. C'est pourquoi ces services peuvent être contactés chacun par un numéro unique.

L'aide téléphonique aux adultes (let. e), l'aide téléphonique aux enfants et aux jeunes (let. f) et l'aide en cas d'intoxication (let. g) sont supprimées de l'alinéa 1 et rattachées à la nouvelle disposition sur les services d'aide et de conseil.

Une séparation s'impose notamment du fait qu'aucune attribution aux identificateurs reconnus internationalement ne peut être effectuée si le terminal ne "reconnaît" pas le numéro court composé par l'appelant comme étant celui d'un service d'urgence, faute de standardisation internationale. Dans ce cas, l'appel d'urgence n'est pas acheminé vers le numéro court sélectionné (et via son URN, voir al. 3), mais vers le 112, qui est pré-régulé par défaut.

Comme le nombre de numéros courts auxquels aucun URN ne peut être associé augmente, davantage d'appels risquent d'être transmis aux centrales d'alarme qui gèrent le 112. La police est particulièrement concernée et il convient de ménager ses ressources en personnel. Par ailleurs, lorsque des personnes contactent les services téléphoniques d'aide et de conseil aux adultes ou aux enfants et aux jeunes, elles ne souhaitent généralement pas avoir affaire à la police. Il s'agit d'éviter que les appels de personnes qui cherchent de l'aide et des conseils soient pris en charge par la police, d'autant plus qu'elle n'est pas compétente en la matière.

Les services d'urgence énumérés à l'article 28 nécessitent en règle générale une intervention rapide et l'engagement de moyens importants de la part des organisations de secours localement compétents. Pour ces services, il est donc essentiel que l'acheminement, la localisation (y compris les fonctionnalités de localisation de l'appareil dans les terminaux mobiles) et l'affichage forcé du numéro d'appel soient disponibles par défaut. Les services d'urgence doivent pouvoir être atteints à partir de tous les raccordements, à tout moment et dans toute la Suisse, ce qui implique parfois des coûts d'exploitation plus élevés pour les organisations en question. Celles-ci ont besoin des raccordements, des services et des fonctionnalités nécessaires à cet effet. Elles doivent également acquérir et mettre à jour régulièrement les équipements appropriés compatibles dans les centrales. Au niveau du réseau, la sécurité du service d'appel d'urgence doit être assurée pour les services d'urgence (redondance). Les prescriptions à ce sujet seront fixées dans le cadre de la prochaine révision de la LTC.

Les charges financières et en personnel qui en découlent et les conséquences pour les organisations exploitantes sont importantes. Il est justifié de limiter les exigences standard à ces services d'urgence. Certains services et fonctionnalités sont également à la disposition des services d'aide et de conseil pour autant qu'ils en aient besoin et disposent notamment des moyens nécessaires.

Al. 2

L'alinéa 2 doit également être adapté sur le plan linguistique, car seuls les services d'urgence sont visés par cette disposition.

Al. 3

Le nouvel alinéa 3 stipule que l'OFCOM est chargé d'attribuer aux services d'urgence les URN reconnus internationalement, en concertation avec les organisations visées à l'alinéa 2.

En effet, avec la numérisation croissante et les nouvelles technologies de réseau, le traitement de l'appel d'urgence au niveau du réseau ne se fait plus sur la base du numéro court saisi, mais de l'URN auquel il est associé. Le numéro court national continue toutefois bien entendu de servir pour la sélection du service d'urgence requis par les personnes concernées.

Pour l'attribution, l'OFCOM tient compte non seulement des exigences relatives au service d'urgence et au service d'appel d'urgence, mais aussi et surtout de l'évolution et des normes au niveau international. Dans le cas présent, il s'agit de la classification qui correspond à la norme internationale RFC5031 pour les réseaux de prochaine génération (Next Generation Networks, NGN). Le but est de garantir qu'un appel d'urgence puisse être acheminé en fonction du service d'appel d'urgence sélectionné vers le service d'urgence compétent, lorsque la transmission au niveau du réseau s'effectue au moyen de l'URN. L'OFCOM publie sur son site internet une liste des URN attribués.

Art. 28a Services d'aide et de conseil

Les services d'aide et de conseil sont désormais mentionnés dans cette disposition. Contrairement aux services d'urgence, ils ne nécessitent généralement pas d'intervention rapide de la part des organisations d'urgence. Il s'agit de conseils dans une situation de danger non imminente, par exemple des situations personnelles difficiles. L'introduction de cette catégorie a également pour but de mettre en évidence le fait qu'en cas d'urgence, il faut si possible toujours contacter le service d'urgence correspondant. Ce n'est qu'ainsi qu'une intervention immédiate peut avoir lieu avec les ressources nécessaires.

S'agissant de l'accès et de l'acheminement, aucune distinction n'est faite entre les services d'urgence et les services d'aide et de conseil. Il en va autrement pour la localisation et l'affichage forcé du numéro appelant. Ces fonctionnalités ne sont souvent pas nécessaires pour un conseil et pourraient même, dans certains cas, être contre-productives, par exemple si les appelants souhaitent un conseil anonyme, mais qu'ils peuvent néanmoins être localisés.

S'agissant des conseils, il n'y a pas lieu de supposer obligatoirement une compétence territoriale. Ils peuvent également être fournis par un autre service désigné. Dans certains domaines, des connaissances spécifiques sont requises, comme pour l'aide en cas d'intoxication, et il est judicieux qu'un service de conseil central fournisse cette prestation.

Un acheminement vers la centrale d'alarme localement compétente n'a pas de sens pour les centres de conseil centralisés. Dans leur cas, il est nécessaire d'acheminer les appels vers le centre désigné par l'organisation exploitante. Les centres qui reçoivent les appels figurent dans la table d'acheminement de l'OFCOM, tout comme les centrales d'alarme localement compétentes qui reçoivent les appels d'urgence.

Les titulaires d'un numéro court au sens de l'article 28a ORAT peuvent, sous certaines conditions, déposer une demande de localisation ou d'affichage forcé du numéro appelant. Une de ces conditions existe par exemple lorsque le conseil ne doit pas être fourni de manière anonyme. Une autre condition est que l'infrastructure technique nécessaire soit disponible.

Al. 1

L'alinéa 1 énumère les différents services d'aide et de conseil. Il s'agit de l'aide téléphonique aux adultes (let. a), de l'aide téléphonique aux enfants et aux jeunes (let. b) et de l'aide téléphonique en cas d'intoxication (let. d). Le nouveau numéro court pour le service d'aide et de conseil aux victimes figure à la lettre c). Comme pour les services d'urgence visés à l'article 28, les services d'aide et de conseil répondent à un besoin, mais il n'y a pas véritablement urgence, ou dans une moindre mesure. Une restriction analogue à celle prévue à l'article 28, alinéa 1, n'est donc pas prévue pour ces services.

Al. 2

Par analogie avec l'article 28, alinéa 2, les services d'aide et de conseil doivent être gérés par des organisations reconnues par les autorités compétentes.

Al. 3

Des identificateurs reconnus au niveau international peuvent aussi être attribués à des services d'aide et de conseil, comme le permet l'article 28, alinéa 3, ce qui présume toutefois que ceux-ci ont déjà été définis dans les normes déterminantes et qu'ils existent. C'est actuellement le cas, par exemple, pour l'aide en cas d'intoxication. Un URN peut donc être associé à ce service d'aide et de conseil. Au niveau du réseau, l'acheminement vers le service compétent peut se faire sur la base de cet URN. L'OFCOM publie également cette attribution sur son site internet.

Art. 31b Numéros courts pour les services harmonisés au niveau européen

Al. 3^{bis}

La gratuité est désormais inscrite à l'article 27a, OST. L'alinéa 3^{bis} peut être supprimé.

Art. 54 Numéros courts

Les dispositions révisées entreront en vigueur le 1^{er} janvier 2026, à quelques exceptions près. Les délais fixés à l'alinéa 1 et à l'alinéa 2 seront échus à cette date. La disposition peut être supprimée sans autre.

Annexe: Termes et abréviations

L'annexe est complétée par les abréviations suivantes:

- IETF (International Engineering Task Force): Organisme de normalisation qui développe et promeut les normes Internet.
- RFC (Requests for Comments): série de documents techniques et organisationnels concernant internet publiée par RFC-Editor.
- URN (Uniform Resource Name): Nom de ressource uniforme pour les services d'urgence et autres services connus selon le RFC 5031 de l'IETF.

5 Conséquences

5.1 Conséquences pour la Confédération

Ce projet n'entraîne aucune conséquence en matière de finances ou de personnel pour la Confédération.

5.2 Conséquences pour les cantons, les communes, les centres urbains, les agglomérations et les régions de montagne

Les centrales d'alarmes sont exploitées par des organisations cantonales. En conséquence, l'introduction du texte en temps réel entraîne des coûts supplémentaires pour les cantons, qui doivent acquérir l'équipement que requiert ce genre de texte, organiser des formations pour leur personnel et réaliser des exercices et des tests. En termes d'équipement, il s'agit surtout de coûts liés à l'acquisition de logiciels, par exemple des interfaces réseau et des interfaces utilisateur pour les appels d'urgence passés sous forme de texte⁴³. Si une centrale d'alarme est encore équipée d'anciennes installations téléphoniques ne supportant pas le SIP, la mise à jour de l'équipement informatique peut ajouter des coûts considérables. Ceux-ci varient toutefois en fonction de l'état actuel de l'équipement d'une centrale. Pour la modernisation d'anciennes installations, il faut s'attendre à des coûts inévitables importants, car les installations existantes atteindront à un certain moment la fin de leur cycle de vie et devront être remplacées. Les investissements de remplacement peuvent toutefois être réalisés plus tôt. Les nouveaux équipements permettent généralement des développements ultérieurs, comme l'introduction des appels d'urgence par vidéo.

En priorisant les appels d'urgence, les centrales d'alarme peuvent plus facilement les distinguer des autres appels, ce qui s'avère bénéfique.

⁴³ EENA (2023). Innovate to Illuminate: TEXAS 9-1-1 CENTER'S TRAILBLAZING RTT JOURNEY, https://eena.org/wp-content/uploads/2023/12/14_RTT_Webinar_Slides.pdf.

5.3 Conséquences pour l'économie

L'appel d'urgence constitue un service de télécommunication central qui sert aussi bien la population que l'économie. Comme mentionné au ch. 1.1, son utilité peut se justifier par la protection de la vie, de l'intégrité physique et de la propriété ainsi que par l'importance du maintien de ce service en situations de crise. Les avantages concrets de certaines mesures ne peuvent être quantifiés sans recourir à des moyens disproportionnés, mais ils devraient être globalement plutôt faibles. Des mesures supplémentaires visant à améliorer la résilience et la disponibilité du système d'appel d'urgence seront élaborées dans le cadre de la prochaine révision (voir ch. 1.2). En ce qui concerne l'introduction du texte en temps réel, elle profite certes à l'économie dans son ensemble, mais surtout à un groupe social spécifique (les personnes malentendantes), à qui elle offre un accès direct et plus rapide aux appels d'urgence. Le temps représente un facteur important pour les interventions de secours, en particulier quand une urgence vient de se produire⁴⁴. Selon la situation et le type d'intervention, chaque minute gagnée permet une économie de plusieurs milliers de francs⁴⁵.

En termes de coûts, il n'y a guère de conséquences économiques significatives. A un niveau d'analyse plus approfondi, il faut toutefois s'attendre à des coûts additionnels importants dans le secteur des télécommunications, en particulier pour les trois opérateurs de téléphonie mobile:

- L'article 27 OST prévoit que l'accès au service d'appel d'urgence doit être gratuit pour tous les appelants et il appartient aux opérateurs d'en assumer les coûts. Ils doivent surtout équiper leur *IP-Multimedia Subsystem* (IMS) de façon à ce que leur réseau supporte la communication par texte en temps réel entre l'utilisateur mobile et les centrales d'alarme⁴⁶, ce qui implique des investissements, notamment au niveau des logiciels. A cela s'ajoutent les coûts liés à l'implémentation, aux adaptations opérationnelles et aux tests. Au total, chaque opérateur peut s'attendre à des coûts d'implémentation (uniques) d'une dizaine de millions de francs au maximum sur une période de mise en œuvre de 24 mois. Il faut également escompter des coûts annuels récurrents relatifs aux logiciels (d'IMS) ainsi que d'éventuels coûts opérationnels supplémentaires, qui devraient rester inférieurs à dix millions de francs. L'introduction du texte en temps réel, qui offre une évolution technologique des appels d'urgence sur la base de normes internationales, devrait se faire aussi tôt que possible (voir ch. 1.1). Il n'est pas exclu qu'une partie des nouveautés soit introduite spontanément, aussi sans que l'Etat n'ait

⁴⁴ Jaldell (2017). *How Important is the Time Factor? Saving Lives Using Fire and Rescue Services*, Fire Technology Journal, (53), 695–708.

⁴⁵ Andersson Granberg et Weinholt (2015), *New collaborations in daily emergency response: Applying cost-benefit analysis to new first response initiatives in the Swedish fire and rescue service*, International Journal of Emergency Services, (4), 2, 177-193.

⁴⁶ NENA (2021). *NENA PSAP [public-safety answering point] Readiness for Real-Time Text (RTT) Information Document*, https://cdn.ymaws.com/www.nena.org/resource/resmgr/standards/nena-inf-042.1-2021_rtt_appv.pdf et ETSI (2023). *Emergency Communications (EMTEL); Core elements for network independent access to emergency services, TS 103 479 - V1.2.1 - Emergency Communications (EMTEL); Core elements for network independent access to emergency services*

à intervenir. En outre, selon les informations d'un exploitant de réseau, l'estimation des coûts nécessiterait un projet interne de plusieurs mois.

- L'obligation de prioriser les appels d'urgence peut entraîner des coûts additionnels ponctuels pour tous les fournisseurs proposant le service téléphonique public. Ces coûts devraient cependant rester faibles, car la mise en œuvre de cette obligation devrait pouvoir se faire au moyen d'une fonctionnalité standard (des "flags" dans le protocole IP ou SIP). Une centaine de fournisseurs est concernée⁴⁷.

- Ces mêmes fournisseurs sont soumis à l'obligation de lutter contre les appels menaçant le système d'appel d'urgence et par l'obligation de coordonner des contre-mesures. Il devrait s'agir majoritairement de coûts récurrents. Bien qu'il n'y ait pour l'heure pas de prescriptions à ce sujet, les fournisseurs pourraient toutefois déjà être incités à agir contre de telles menaces pour des raisons de réputation ou commerciales.

- La mise en œuvre d'une réglementation différente pour les services d'urgence et les services d'aide et de conseil pourrait engendrer des coûts pour les fournisseurs, puisque les appels devront être traités différemment (p. ex. avec ou sans données de localisation). Divers systèmes, notamment d'acheminement, d'interconnexion et de facturation, doivent être réajustés. Par ailleurs, divers tests devront être réalisés. Si les personnes appelant les services d'urgence doivent être informées au préalable de l'affichage forcé de leur numéro, les fournisseurs peuvent facturer le service correspondant directement au destinataire de la prestation.

- Les fournisseurs pourraient avoir à supporter les coûts liés à l'acheminement et à la localisation des appels passés depuis des réseaux d'entreprise. Des solutions techniques appropriées doivent être implémentées. L'obligation ne s'applique toutefois que si l'implémentation implique des coûts raisonnables.

- Les opérateurs de téléphonie mobile assument les coûts de la prise en charge des NG eCalls. Le passage à la nouvelle norme pourrait entraîner des coûts supplémentaires uniques (notamment pour les tests). Certains coûts récurrents, tels que les licences de logiciels pour l'adaptation à l'IMS, ne sont pas exclus⁴⁸.

⁴⁷ OFCOM (2024). *Nombre de fournisseurs de services de télécommunication*, <https://www.bakom.admin.ch/bakom/fr/page-daccueil/telecommunication/faits-et-chiffres/observatoire-statistique/fixe/nombre-de-fournisseurs-de-services-de-telecommunication.html>.

⁴⁸ EENA (2023). *Next Generation eCall - Integration with an Emergency Services IP Network*, <https://eena.org/knowledge-hub/documents/next-generation-ecall-integration-with-an-emergency-services-ip-network/>.

- Pour les quelque 250 fabricants de smartphones⁴⁹, l'activation du texte en temps réel en Suisse engendre certains coûts. Cependant, comme ce type de texte est déjà introduit aux Etats-Unis⁵⁰, il ne devrait en découler aucun coût supplémentaire lié au développement (voir iOS/Apple⁵¹).

Pour l'heure, il n'est pas possible de soulager les entreprises dans d'autres domaines de l'appel d'urgence. La réglementation actuelle s'appuie en partie sur des normes internationales, qui ont été reprises par la Suisse. Elle doit aussi être mise en œuvre pour les touristes et les voyageurs d'affaires internationaux visitant la Suisse qui disposent d'appareils étrangers et sont desservis par des opérateurs d'autres pays. En outre, il existe des chevauchements avec des tâches réglementées au niveau cantonal.

5.4 Conséquences pour la société

L'introduction du texte en temps réel permet dorénavant aux personnes malentendantes d'accéder directement, rapidement et pleinement aux services d'urgence. A l'exception de la téléphonie vocale, cette fonctionnalité native sur l'appareil permet de fournir toutes les prestations ordinaires d'un appel d'urgence, comme l'acheminement et la localisation, dans leur qualité habituelle.

Améliorer la résilience et la disponibilité du système d'appel d'urgence peut également éviter des coûts sociaux. La santé, l'ordre public et la sécurité sont protégés. L'effet est moindre au niveau de la révision de l'ordonnance (voir ch. 5.3).

L'octroi d'un numéro court destiné à l'aide aux victimes dans toute la Suisse contribue à la protection des victimes de violence domestique⁵².

Actuellement, une grande partie des voitures de tourisme nouvellement immatriculées dispose d'un module eCall 4G. A partir de 2027, l'obligation de supporter le module NG eCall permettra de passer des eCalls standardisés au moyen de la technologie 4G. Outre des données de localisation, ces appels peuvent également fournir diverses autres informations sur le véhicule (p. ex. informations précises sur une collision)⁵³, ce qui augmente la sécurité des conducteurs.

⁴⁹ Counterpoint (2023). Nearly 500 Brands Exited Smartphone Market During 2017-2023, <https://www.counterpointresearch.com/insights/nearly-500-brands-exited-smartphone-market-during-2017-2023/>.

⁵⁰ FCC (2024). *Real-time text*, <https://www.fcc.gov/real-time-text>.

⁵¹ Apple (2024). *Configurer et utiliser les protocoles RTT et TTY sur l'iPhone*, <https://support.apple.com/fr-ch/guide/iphone/iph3e2e47fe/ios>.

⁵² OFJ (2024). Dialogue stratégique sur la violence domestique, <https://www.bj.admin.ch/bj/fr/home/gesellschaft/haeusliche-gewalt/strategischer-dialog.html>.

⁵³ EENA (2023). *ECALL*, <https://eena.org/our-work/eena-special-focus/ecall/>.

5.5 Autres conséquences

Les mesures prévues concernent également les organisations d'utilité publique. L'aide aux victimes améliore sa visibilité au moyen d'un numéro court (national). La suppression de la rémunération par les utilisateurs prive La Main Tendue (aide aux adultes) des fonds nécessaires à son exploitation, qui s'élèvent actuellement à 40'000 francs par année pour près de 200'000 appels⁵⁴.

Le projet n'a aucune conséquence pour l'environnement.

6 Aspects juridiques

6.1 Constitutionnalité

Le projet s'appuie sur l'article 92 de la Constitution fédérale de la Confédération suisse (Cst.; RS 101), qui confère à celle-ci la compétence exclusive et globale de légiférer dans le domaine des télécommunications.

6.2 Compatibilité avec les obligations internationales de la Suisse

Le projet implique la mise en œuvre de certaines obligations prévues dans la convention d'Istanbul.

6.3 Forme de l'acte

Les dispositions proposées permettent la mise en œuvre de l'article 20 LTC. Elles offrent au Conseil fédéral la possibilité d'étendre l'obligation de fournir le service d'appel d'urgence à d'autres services de télécommunication, accessibles au public et largement utilisés. Sur la base de cette norme de délégation, la communication par texte en temps réel (Real Time Text) est introduite à l'occasion d'une révision de l'ordonnance. En vertu de l'article 62, alinéa 2, LTC, le Conseil fédéral peut charger l'OFCOM d'élaborer les prescriptions techniques et administratives nécessaires (voir aussi art. 105, al. 1, OST).

6.4 Frein aux dépenses

Le projet ne crée pas de nouvelles dispositions relatives aux subventions (qui entraîneraient des dépenses dépassant l'un des seuils). Il ne prévoit pas de nouveaux crédits d'engagement ni de plafond de dépenses (avec des dépenses dépassant l'un des seuils).

⁵⁴ La Main Tendue (2024). *Faits et chiffres 2023*, <https://www.143.ch/fr/faits-et-chiffres/>.

6.5 Délégation de compétences législatives

En vertu de l'article 62, alinéa 2, LTC, le Conseil fédéral peut charger l'OFCOM d'élaborer les prescriptions techniques et administratives nécessaires (voir aussi art. 105, al. 1, OST).

6.6 Protection des données

Les modifications proposées au niveau de l'ordonnance n'ont aucune conséquence pertinente sur le droit relatif à la protection des données.