

# FAQ de l'IBPT sur le fonds pour les services d'urgence

---

## **Qu'est-ce que le « Fonds pour les services d'urgence offrant de l'aide sur place » ?**

Le « Fonds pour les services d'urgence offrant de l'aide sur place », ci-après « le Fonds », est une personne morale gérée par l'Institut belge des services postaux et des télécommunications.

Le Fonds existe légalement depuis le 1er novembre 2009.

## **Comment ce Fonds a-t-il été créé et dans quel but ?**

Lors d'un appel d'urgence, les opérateurs sont légalement tenus de fournir les données d'identification et de localisation aux services d'urgence offrant de l'aide sur place (l'aide médicale urgente, les services d'incendie et les services de police).

En 2005, la fourniture des données de localisation lors d'appels d'urgence mobiles a posé des difficultés. Les services d'urgence et les opérateurs ont développé une solution technique afin d'y remédier, toutefois cette solution a nécessité des adaptations des centraux d'appel des services d'urgence. Les coûts que ces adaptations ont occasionnés aux services d'urgence étaient liés à une obligation qui incombait aux opérateurs. Le Parlement a alors décidé que dans de tels cas, les coûts des services d'urgence devaient être supportés par les opérateurs.

Le Fonds a été introduit par l'article 25 de la loi du 18 mai 2009 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques (Moniteur belge du 04.06.2009).

Le Fonds est la personne morale qui vérifie les coûts des services d'urgence, récupère ceux-ci chez les opérateurs concernés et les reverse aux services d'urgence. Son statut lui permet d'être au-dessus de la mêlée et d'évaluer en toute sérénité si les coûts introduits par les services d'urgence sont bien justifiés en regard de ceux qui peuvent être pris en considération ainsi que la proportion de ces coûts pouvant être récupérée chez les opérateurs. L'IBPT, qui est le régulateur du secteur des communications électroniques, est le gestionnaire du Fonds, ce qui garantit sa neutralité.

Le Fonds est actuellement régi par l'article 107/1 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

## **Comment ce Fonds est-il activé ?**

Bien que le Fonds existe en principe légalement depuis le 1er novembre 2009, plusieurs arrêtés royaux ont dû être pris pour en régler le fonctionnement pratique. Ces arrêtés royaux, au nombre de trois, ont été signés par le Roi le 2 avril 2014 et publiés au Moniteur belge le 23 mai 2014. Ils sont entrés en vigueur le 3 juin 2014. Le Fonds est dès lors pratiquement prêt à fonctionner.

<sup>(1)</sup> Arrêté royal du 2 avril 2014 fixant les principes sur la base desquels l'Institut belge des services postaux et des télécommunications vérifie et approuve le calcul et le montant des coûts dont le remboursement est réclamé au fonds pour les services d'urgence offrant de l'aide sur place (arrêté royal « contrôle »).

- (2) Arrêté royal du 2 avril 2014 fixant les modalités de fonctionnement du fonds pour les services d'urgence offrant de l'aide sur place (arrêté royal « fonctionnement »).
- (3) Arrêté royal du 2 avril 2014 fixant les modalités pour le remboursement par le fonds pour les services d'urgence offrant de l'aide sur place d'une éventuelle surcompensation (arrêté royal « surcompensation »).

### **Quels sont les coûts couverts par le Fonds ?**

Il s'agit des coûts nécessaires pour veiller à ce que les centraux d'appel des services d'urgence qui gèrent les appels d'urgence puissent disposer des données d'identification et de localisation des opérateurs en cas d'appels d'urgence.

En 2011, le Parlement a également précisé que les services d'urgence doivent être joignables par SMS pour les personnes qui ne sont pas en mesure d'adresser un message vocal d'urgence aux services d'urgence et que les coûts pour la réalisation de ces aménagements dans les centraux d'appel des services d'urgence qui gèrent les appels d'urgence doivent être supportés par les opérateurs.

Sur le plan pratique, cela signifie qu'à l'heure actuelle, les coûts liés à deux projets des centraux d'appel des services d'urgence qui gèrent les appels d'urgence sont couverts par le Fonds.

1. le projet « LBS » (*Location Based Services*) pour la fourniture de données de localisation des appels d'urgence mobiles;
2. le projet « SMS112 » pour les personnes sourdes ou malentendantes, ainsi que celles souffrant de tout autre handicap de nature à empêcher, par un appel vocal, le recours à un numéro d'urgence, qui vise à leur permettre de communiquer par SMS avec les services d'urgence.

Enfin, les coûts de l'IBPT pour la gestion du Fonds sont également couverts par le Fonds.

### **Qui est concerné par le Fonds ?**

Les services d'urgence offrant de l'aide sur place étant donné que certains coûts de leurs centraux d'appel qui gèrent les appels d'urgence sont remboursés par le Fonds.

Les opérateurs qui sont impliqués dans un projet.

Un projet consiste en l'élaboration, l'implémentation et le maintien en état d'une solution technique permettant de garantir, pour une technologie, un service ou un réseau de communications électroniques donnés, que les centraux d'appel des services d'urgence qui gèrent les appels d'urgence soient en mesure de recevoir et de traiter les données d'identification et de localisation des appels d'urgence.

Comme indiqué ci-dessus, les opérateurs concernés par les projet « LBS » et « SMS112 » sont les opérateurs mobiles.

Les progrès technologiques et l'évolution des usages peuvent amener le législateur à prévoir d'autres manières de faire appel aux services d'urgence s'ils s'avèrent plus efficaces pour la population ou s'ils sont plus adaptés à une partie de celle-ci qui en a besoin. L'existence du Fonds permet de disposer d'un outil pour garantir un tel progrès. Les opérateurs concernés seront alors sollicités dans le cadre du Fonds.

Le Fonds a des objectifs clairement définis; tous les projets qui concernent les services d'urgence ne peuvent pas être pris en charge par le Fonds.

Ainsi, l'on peut citer le projet européen eCall qui réalisera des appels d'urgence automatisés depuis des véhicules. Les appels d'urgence eCall devront être reconnus par les opérateurs et transmis à la centrale de gestion des services d'urgence qui sera chargée de leur acheminement. L'acheminement à proprement dit, également appelé « filtrage » par les services d'urgence, ne relève clairement pas du champ d'application du Fonds.

Un autre projet qui concerne la communication des pouvoirs publics vis-à-vis de la population vise à alerter cette dernière en cas de situations d'urgence et à prévenir ou limiter les conséquences de celles-ci. Il s'agit d'un projet qui ne relève pas du champ d'application de Fonds étant donné qu'il ne se rapporte pas au traitement d'appels d'urgence.

L'Institut belge des services postaux et des télécommunications qui gère le Fonds, vérifie et approuve les coûts renseignés par les services d'urgence pour leurs centraux d'appel qui gèrent les appels d'urgence et répercute les coûts approuvés aux opérateurs avant de les reverser aux services d'urgence.

### **Comment le Fonds détermine-t-il la part des coûts qui devra être remboursée par un opérateur ?**

Le Fonds détermine, par projet, les opérateurs impliqués dans celui-ci.

Pour chaque projet impliquant un opérateur, le Fonds demande à ce dernier le nombre d'utilisateurs finals actifs pour ce projet spécifique. Par utilisateurs finals actifs, il faut entendre tous les utilisateurs finals qui au cours des six mois précédant une date déterminée, ou pendant une partie de ces six mois, ont pu faire usage du service concerné (loi du 13 juin 2005, article 107/1, § 3, alinéa 3). Ceci garantit la proportionnalité des coûts en fonction de la taille de l'opérateur.

La part des coûts d'un projet d'un opérateur est déterminée par le Fonds au prorata du nombre d'utilisateurs finals actifs de l'opérateur en proportion de la somme de tous les utilisateurs finals actifs de tous les opérateurs impliqués dans le projet.

### **Quelles sont les étapes successives parcourues par le Fonds ?**

Le Fonds traite les coûts qu'il gère par année civile.

Pour l'année 2014, les opérateurs impliqués dans un projet doivent communiquer au Fonds, au plus tard le 1er octobre 2014, le nombre d'utilisateurs finals actifs au 1er septembre 2014 pour ce projet.

Les services d'urgence offrant de l'aide sur place doivent introduire pour le 1er mars 2015 au plus tard les coûts qu'ils souhaitent voir remboursés par le Fonds.

L'IBPT vérifie ensuite les coûts introduits par les services d'urgence offrant de l'aide sur place.

Le Fonds communique, pour le 1er novembre 2015 au plus tard et par courrier recommandé, la participation dans les coûts aux opérateurs concernés.

Après l'envoi du courrier par le Fonds, les opérateurs disposent d'un délai de 30 jours pour verser le montant des coûts qui leur est attribué au Fonds.

### **Quelle est la procédure en vigueur pour le Fonds à l'occasion de son lancement en 2014 ?**

Pour l'activation du Fonds (le 3 juin 2014), des mesures transitoires ont été prévues dans les arrêtés royaux régissant son fonctionnement afin de tenir compte de son activation dans le courant d'une année civile.

Pour la première procédure impliquant le Fonds, les coûts sont portés en compte à partir de la création du Fonds, c'est-à-dire à partir du 1er novembre 2009.

Pour la période du 1er novembre 2009 au 31 décembre 2013, les services d'urgence doivent introduire les coûts qu'ils veulent voir remboursés par le Fonds pour le 3 juillet 2014 au plus tard.

Les opérateurs impliqués dans les projets « LBS » et « SMS112 » doivent communiquer leurs utilisateurs actifs pour la période 2009-2013 au Fonds (à l'adresse de l'IBPT) pour le 1er septembre de chaque année.

L'IBPT doit vérifier les coûts introduits par les services d'urgence et les approuver de manière à ce que le Fonds puisse communiquer à chaque opérateur sa participation dans les coûts pour le 3 mars 2015 au plus tard. Après la notification par le Fonds, les opérateurs disposent d'un délai de 30 jours pour verser le montant des coûts qui leur est attribué au Fonds.

### **D'autres questions ?**

Contact à l'IBPT : [emergencyservices@ibpt.be](mailto:emergencyservices@ibpt.be)