



**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX
ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS**

Référence:

**CONSULTATION ORGANISÉE PAR LE CONSEIL DE L'IBPT
DU 11 OCTOBRE 2006
CONCERNANT LES OPÉRATEURS OFFRANT DES SERVICES
VOCAUX NOMADES AU MOYEN DE LA TECHNOLOGIE IP :
PROBLÉMATIQUE DE LA LOCALISATION
DES APPELS D'URGENCE**

La localisation des appels d'urgence est essentielle pour l'aide médicale urgente, les services d'incendie et les services de police pour pouvoir envoyer rapidement et efficacement de l'aide sur le lieu de l'appel d'urgence.

Bien que la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques stipule à l'article 107, § 2, alinéa 1^{er}:

"Les centrales de gestion du service médical d'urgence et des services de police obtiennent gratuitement des opérateurs concernés les données d'identification de l'appelant, pour autant qu'elles sont disponibles."

Il y a lieu de souligner que ce texte transpose la disposition de l'article 26 de la «Directive service universel» 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 qui stipule :

"3. Les États membres veillent à ce que les entreprises qui exploitent des réseaux téléphoniques publics mettent, dans la mesure où cela est techniquement faisable, les informations relatives à la localisation de l'appelant à la disposition des autorités intervenant en cas d'urgence, pour tous les appels destinés au numéro d'appel d'urgence unique européen «112»."

Pour plus de précisions, l'attention est attirée sur l'arrêté royal du 9 octobre 2002 fixant les services d'urgence conformément à l'article 125 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques :

"Art. 2. Les appels d'urgence vers les services d'urgence mentionnés à l'article premier se font via les numéros mentionnés ci-après :

1° le service médical d'urgence : 100 et 112 ;

2° les services d'incendie 100 et 112 ;

3° les services de police 101 et 112 ;

[...]"

qui établit que le législateur belge a fixé les mêmes obligations pour les numéros d'urgence 100, 101 et 112.

Dans le "Expert Group on Emergency Access" créé par la Commission européenne, le régulateur britannique OfCom a proposé la solution technique pour la problématique de localisation des appels d'urgence pour les opérateurs qui offrent des services vocaux au moyen de la technologie IP.

Le schéma suivant illustre les actions successives à prendre :

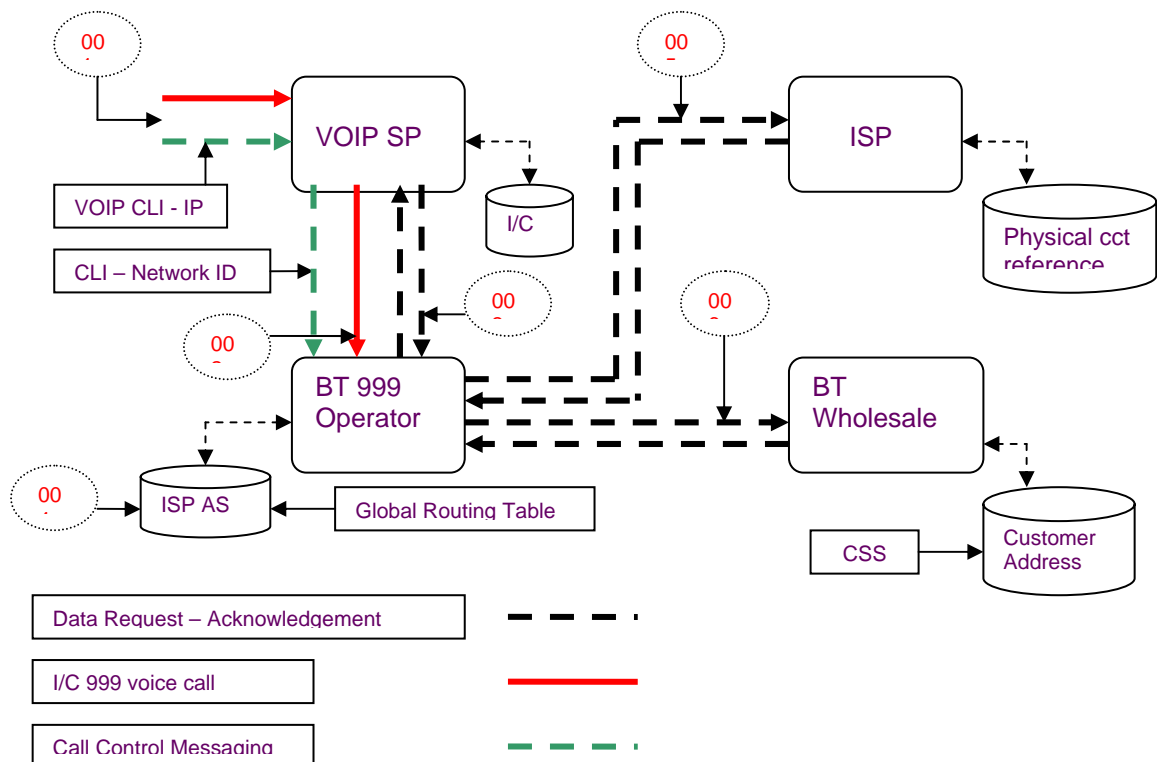


schéma source : OfCom

Observations préliminaires :

- Au Royaume-Uni, le numéro d'urgence général pour l'aide médicale urgente, les services d'incendie et la police est le "999" ; les appels vers le numéro "112" sont automatiquement dirigés vers cette centrale de gestion.
- Au Royaume-Uni, la centrale de gestion des appels d'urgence est sous-traitée à un opérateur (à savoir BT).

En Belgique, les services d'urgence gèrent eux-mêmes les centrales de gestion : pour l'aide médicale urgente et les services d'incendie, c'est le service "100" qui s'en charge et pour les services de police le service "101". Suite à une décision gouvernementale ces centrales de gestion seront regroupées en une seule centrale de gestion (par province et pour la Région de Bruxelles Capitale) dans le système "ASTRID"

Actions successives :

001: Le client établit un appel d'urgence (en GB : il forme le numéro 999). Cet appel est dirigé par le biais du fournisseur VoIP vers la centrale des appels d'urgence où un « call-taker » répond à l'appel. La communication vocale est représentée par la ligne rouge pleine ; la signalisation liée à cette communication est représentée par la ligne pointillée verte ; celle-ci comprend la transmission de l'identification "VoIP CLI - IP" de l'abonné/utilisateur final vers le fournisseur de services et la transmission de cette CLI en même temps que le réseau ID du fournisseur de services à la centrale de gestion des appels d'urgence.

002 : Le call-taker dans la centrale de gestion reçoit l'appel d'urgence.

003 : Le call-taker initie une procédure de consultation du fournisseur de services VoIP afin de consulter sa base de données contenant les identifications I/C IP.

004 : Le call-taker doit maintenant consulter le "Global Routing Table" d'internet afin d'identifier l'ISP qui dessert l'adresse IP identifiée.

005 : Le call-taker initie une procédure de consultation avec l'ISP afin de consulter sa base de données qui relie l'identification IP au point de raccordement physique (et l'opérateur de réseau au réseau duquel il appartient).

006 : Le call-taker initie une procédure de consultation avec l'opérateur de réseau afin de consulter sa base de données qui identifie/localise le point de raccordement physique. Le « carrier's carrier » sous-jacent devra au besoin encore être contacté.

Comme il ressort des éléments précédents, la réussite de l'acheminement d'un appel d'urgence via VoIP dépend entièrement de l'exactitude de l'information communiquée par le fournisseur de services VoIP et de tous les tiers intermédiaires concernés.

Dans l'exemple britannique, les opérations 003, 004, 005 et 006 sont effectuées par le call-taker dans la centrale de gestion des appels d'urgence ; il ne faut pas perdre de vue qu'il s'agit ici d'un service sous-traité auquel tous les opérateurs contribuent financièrement.

Selon la législation belge, le résultat de la procédure décrite ci-dessus, la localisation de l'appel d'urgence, doit être fourni par l'opérateur à la centrale de gestion des appels d'urgence.

S'il n'y a pas d'intégration verticale des différentes couches du service et du réseau, la procédure décrite nécessite une collaboration entre les parties concernées.

CONSULTATION

L'Institut demande aux opérateurs concernés et aux parties intéressées de faire des propositions pour organiser dans la pratique sur le marché belge la localisation des appels d'urgence par les services vocaux au moyen de la technologie IP ainsi que de communiquer un délai pour la réalisation de ce projet.

De plus, des avis, commentaires et suggestions sur l'approche éventuelle peuvent être introduits.

L'Institut demande de mettre en valeur en particulier l'impact économique et financier du modèle de fonctionnement susmentionné et des alternatives qui seront éventuellement formulées.

Les contributions à la présente consultation peuvent être transmises au plus tard jusqu'au **24 novembre 2006** à l'attention de :

Institut belge des services postaux et des télécommunications
à l'attention de Rudi SMET
Avenue de l'Astronomie 14, boîte 21
1210 Bruxelles
email : rudi.smet@bipt.be

Michel Van Bellinghen
Membre du Conseil

Georges Deneff
Membre du Conseil

Catherine Rutten
Membre du Conseil

Eric Van Heesvelde
Président du Conseil