



---

# Explications relatives au droit à la garantie de la localisation des appels d'urgence et à l'identification forcée de la ligne appelante

---

## Table des matières

1	Introduction.....	2
2	Localisation et identification forcée de la ligne appelante.....	2
2.1	Le service de localisation des appels .....	2
2.2	Identification de la ligne appelante, sa suppression et les conséquences pour la localisation des appels.....	2
2.3	Numéros ayant droit à la garantie de la localisation des appels, respectivement à l'identification forcée de la ligne appelante .....	3
2.4	Restrictions techniques relatives à l'affichage forcé du numéro appelant.....	4
3	Marche à suivre pour le dépôt d'une demande .....	4



# 1 Introduction

Les présentes explications s'adressent principalement aux services d'urgence ainsi qu'aux organes qui doivent effectuer des tâches importantes dans des situations extraordinaires. Elles ont pour but de présenter les conditions qui doivent être remplies pour qu'un numéro puisse bénéficier de la garantie de la localisation des appels et donc de l'affichage forcé du numéro appelant (identification forcée de la ligne appelante). Il est également fait mention des restrictions liées à l'activation de l'attribut technique permettant cet affichage. La marche à suivre pour soumettre à l'OFCOM une demande tendant à la désignation d'un numéro comme numéro pour lequel la localisation des appels doit être garantie est décrite en fin de document.

En principe, les demandes ne sont déposées que pour des numéros du réseau fixe. Une autorisation peut être sollicitée aussi bien pour des numéros courts que pour des numéros à dix chiffres ou des plages de numéros.

Lorsque la demande porte sur une plage de numéros et que les réponses pour chacun des numéros de cette plage sont identiques, une seule demande est déposée pour tous les numéros (il convient de détailler les numéros concernés).

## 2 Localisation et identification forcée de la ligne appelante

### 2.1 Le service de localisation des appels

Le but du service de localisation des appels est notamment de permettre aux services d'urgence sollicités de trouver le lieu où se trouve un appelant en situation de détresse et de pouvoir lui venir en aide même lorsque ce dernier ignore où il se trouve ou n'est pas en mesure de l'indiquer.

Pour pouvoir s'en servir, le service d'urgence ou l'organe contacté doit impérativement connaître le numéro du raccordement utilisé par l'appelant. En effet, le service de localisation fonctionne de la manière suivante: les centrales d'alarmes peuvent avoir accès à une banque de données, gérée par le concessionnaire de service universel, qui contient tous les numéros du réseau fixe ainsi que les noms des abonnés et les lieux de raccordement (rue, numéro, code postal, lieu). Un point d'accès central, par lequel il est possible de consulter les enregistrements concernant un usager déterminé, est offert aux services d'urgence et aux organes autorisés. Ceux-ci ont ainsi la possibilité d'obtenir les informations pertinentes en les demandant électroniquement à l'aide des numéros affichés sur leurs terminaux.

### 2.2 Identification de la ligne appelante, sa suppression et les conséquences pour la localisation des appels

L'affichage du numéro appelant sur l'installation de l'abonné appelé peut être perçu par la personne qui est titulaire du numéro comme une transmission non désirée d'une donnée personnelle. De ce fait, l'ordonnance sur les services de télécommunication<sup>1</sup> prévoit l'obligation, pour les fournisseurs de services de télécommunication, d'offrir à leurs abonnés la possibilité de supprimer cet affichage sur l'appareil de l'appelé et ce de façon permanente ou appel par appel<sup>2</sup>.

Cette possibilité offerte à tous de pouvoir masquer cet affichage pourrait cependant empêcher les services d'urgence de localiser un appel de détresse ou un appel important dans une situation extraordinaire, puisque le numéro est nécessaire à l'utilisation du service de localisation. Par conséquent, pour des raisons évidentes de sécurité, des exceptions à cette possibilité ont été prévues en faveur de certains numéros. Elles font l'objet du point suivant.

---

<sup>1</sup> OST; RS 784.101.1

<sup>2</sup> Art. 84, al. 1 OST

## 2.3 Numéros ayant droit à la garantie de la localisation des appels, respectivement à l'identification forcée de la ligne appelante

Selon l'OST, les fournisseurs de services de télécommunication doivent, dans tous les cas, assurer l'affichage du numéro appelant pour les appels dont la localisation doit être garantie. Il s'agit en premier lieu des appels destinés aux numéros courts d'urgence suivants<sup>3</sup> :

- 112; service d'urgence européen
- 117; police, appel d'urgence
- 118; feu, centrale d'alarme
- 144; ambulances, appel d'urgence

Ainsi, lorsqu'un abonné compose un des 4 numéros courts précités, le numéro du raccordement appelant s'affiche automatiquement sur l'appareil du service d'urgence contacté même si la suppression de l'affichage avait été programmée.

La localisation des appels doit impérativement être assurée pour les appels aux numéros 112, 117, 118 et 144. L'OFCOM a également la possibilité de désigner, sur demande, d'autres numéros pour lesquels la localisation des appels doit être garantie<sup>4</sup>.

Il s'agit en premier lieu de numéros destinés, de façon exclusive, aux services d'urgence de la police, des pompiers, des services sanitaires ou de sauvetage. Les services en question doivent offrir les mêmes prestations que celles fournies par le biais des numéros courts susmentionnés, à savoir des interventions de secours lorsque des personnes ou des biens sont en danger.

Il s'ensuit, par exemple, que le numéro principal d'une police communale, sur lequel sont réceptionnés non seulement des appels d'urgence mais aussi des demandes d'ordre général (objets perdus, obtention d'un permis de pêche, etc.) ou des dénonciations, n'a pas droit à la garantie de la localisation des appels et donc à l'affichage forcé du numéro appelant. En effet, les conditions légales ne sont pas remplies, ce dernier n'étant pas réservé de manière exclusive à un service d'urgence. Il en va de même du numéro principal d'un centre hospitalier, qui certes peut recevoir des appels de détresse mais aussi des demandes relatives aux heures de visites des patients.

Les numéros d'urgence ayant droit à la garantie de la localisation des appels et donc à l'affichage des numéros masqués sont publiés sur le site internet de l'OFCOM<sup>5</sup>, p. ex. la Rega (numéro 1414), la police ferroviaire (numéro 0800 117 117) ou le Centre Suisse d'Information Toxicologique CSIT (numéro 145).

On insistera ici sur le fait que le forçage de l'identification de la ligne appelante n'est en aucun cas prévu pour déterminer l'identité des interlocuteurs mais uniquement pour permettre de déterminer le lieu d'où provient un appel de secours.

Les organes qui doivent fournir d'importantes prestations dans des situations extraordinaires peuvent également déposer une demande<sup>6</sup>.

Organes concernés:

- Armée;
- protection civile;
- approvisionnement économique du pays et états-majors civils;
- police;
- pompiers;

<sup>3</sup> Art. 84, al. 3, en relation avec les art. 29, al. 1, et 90, al. 4, OST

<sup>4</sup> Art. 29, al. 1, OST

<sup>5</sup> Art. 29, al. 1, OST, publication sur la page internet de l'OFCOM: <http://www.bakom.admin.ch/themen/telekom/00479/00627/index.html?lang=fr>

<sup>6</sup> Art. 90, al. 4, OST.

- organismes chargés par les collectivités publiques de missions de sauvetage et de services sanitaires;
- organes pouvant être engagés pour fournir une aide aux autorités civiles au sens de l'art. 67<sup>7</sup> de la loi fédérale sur l'armée et l'administration militaire.

Entrent aussi dans cette catégorie des organes qui, dans des situations extraordinaires, exploitent un service téléphonique et doivent assurer la circulation de l'information. En cas d'enlèvement ou de prise d'otages par exemple, les organes intercantonaux et les centrales d'intervention des autorités fédérales dépendent souvent de la possibilité d'identifier les appelants. L'intérêt public de la localisation l'emporte évidemment sur l'intérêt privé de l'appelant.

Pour ces numéros, les organes concernés obtiennent également un accès au service décrit à l'art. 29, al. 2, OST<sup>8</sup>. Contrairement aux numéros d'urgence habilités, mentionnés à l'art. 29, al. 1, OST, les numéros des organes correspondants ne sont pas publiés par l'OFCOM.

## 2.4 Restrictions techniques relatives à l'affichage forcé du numéro appelant

Pour des raisons d'ordre technique, l'attribut permettant l'identification forcée de la ligne appelante ne peut pas être activé uniquement pour un ou certains numéros faisant partie d'un raccordement sur lequel se trouvent encore d'autres numéros. Cette fonction ne peut être enclenchée que pour un raccordement dans son ensemble, c'est-à-dire pour tous les numéros qui aboutissent sur ce dernier. Ainsi, lorsqu'un numéro légitimé à bénéficier de la garantie de la localisation des appels se trouve sur le même raccordement que des numéros non habilités, un raccordement spécifique (par ex. un raccordement ISDN de base) doit être prévu pour le premier. Le raccordement, équipé de l'attribut «identification forcée de la ligne appelante», n'est alors utilisé que pour un (des) numéro(s) habilité(s). Des numéros pour lesquels la localisation des appels ne doit pas être garantie ne peuvent pas être déviés sur des raccordements pour lesquels le forçage de l'identification du numéro appelant est activé.

Dans le domaine des appels d'urgence, les numéros à désigner sont des numéros qui peuvent être composés par le public. L'éventuel numéro interne de destination correspondant n'est pas soumis à autorisation.

Lorsque la demande est déposée par un organe qui doit fournir d'importantes prestations dans des situations extraordinaires, le numéro à désigner peut aussi être un numéro non publié ou interne à l'entreprise.

## 3 Marche à suivre pour le dépôt d'une demande

Lorsqu'un service d'urgence ou un organe au sens de l'art. 91 OST souhaite qu'un de ses numéros soit désigné par l'OFCOM comme numéro pour lequel la localisation des appels doit être garantie (et pour lequel l'affichage du numéro appelant doit être assuré), le titulaire est prié de remplir le formulaire de demande mis à sa disposition<sup>9</sup>. Ce formulaire doit être complété de manière exhaustive.

L'OFCOM se basera sur les réponses du requérant pour décider si le droit à la garantie de la localisation des appels peut être accordé. En cas de décision positive, l'affichage du numéro appelant devra être assuré pour les numéros concernés. De ce fait, ils devront être séparés physiquement d'autres numéros qui se trouveraient éventuellement sur le même raccordement et qui

<sup>7</sup> Loi fédérale du 3 février 1995 sur l'armée et l'administration militaire (loi sur l'armée, LAAM; RS 510.10)

<sup>8</sup> Art. 90, al. 4, OST

<sup>9</sup> Formulaire "Demande pour l'obtention du droit à la garantie de la localisation des appels", publié sur le site de l'OFCOM sous: <http://www.bakom.admin.ch/themen/telekom/00479/00627/index.html?lang=fr>

n'auraient pas droit à ce que la localisation des appels soit garantie. Ces numéros devront donc être installés sur un raccordement à part (voir point 2.4).

Les demandes font l'objet d'une décision payante, facturée en fonction du temps consacré. Le tarif est appliqué selon l'ordonnance du DETEC sur les tarifs des émoluments dans le domaine des télécommunications<sup>10</sup>.

---

<sup>10</sup> Ordonnance du DETEC sur les tarifs des émoluments dans le domaine des télécommunications (RS 784.106.12)