



ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

téléphone

Question écrite n° 42220

Texte de la question

M. Hervé Gaymard appelle l'attention de M. le secrétaire d'Etat à l'industrie sur les difficultés que rencontrent les centres de traitement de l'alerte (CTA) du fait des nombreux appels injustifiés en provenance du 112 (numéro d'appel unique européen), qui sont le fait d'utilisateurs de téléphones portables. L'une des difficultés que rencontrent les CTA est de trier ces appels injustifiés. Ceux-ci, dans les périodes de « pics d'intervention », peuvent représenter jusqu'à 50 % du volume de trafic téléphonique des CTA, créant ainsi des dysfonctionnements importants. En effet, tous les téléphones portables permettent d'appeler le 112, avec ou sans code d'accès, avec ou sans carte d'abonnement, avec ou sans possibilité d'identifier l'appelant, lorsque la carte SIM est retirée. Cependant, même lorsqu'aucune identification n'est possible, le numéro de série de l'appareil s'affiche, l'opérateur peut donc repérer un appel injustifié lorsqu'il est répété, ce qui est très souvent le cas. Il suffirait donc, lorsqu'un appel émanant d'un portable est jugé indésirable, que l'opérateur dispose d'un moyen de le basculer sur un répondeur, qui le renverrait, pendant vingt-quatre ou quarante-huit heures, sur le 18, le 17 ou le 15, qui ne peuvent être obtenus sans carte SIM. Un tel dispositif serait, sans doute, dissuasif pour les personnes qui s'adonnent à des pratiques peu responsables. Par exemple, il peut s'agir d'enfants qui utilisent « le portable » comme un jouet. Le record en la matière, relevé au CTA de Savoie, est de cent appels à l'heure par le même intervenant. Il demande si, sur la base de l'idée ci-dessus décrite, des aménagements techniques pourraient être envisagés, afin de mettre fin à une source de dysfonctionnements non négligeable pour les services qui ont en charge les secours et la sécurité des personnes, et qui doivent agir avec la plus grande efficacité.

Texte de la réponse

L'autorisation, délivrée aux opérateurs de radiotéléphonie, d'exploiter un réseau de télécommunications ouvert au public en vertu des dispositions de l'article L. 33-1 du code des postes et télécommunications leur fixe des obligations. C'est ainsi qu'ils doivent prendre « toutes les mesures nécessaires pour acheminer gratuitement les appels ... à destination des services publics chargés de la sauvegarde des vies humaines, des interventions de police, de la lutte contre l'incendie, de l'urgence sociale, vers le centre compétent correspondant à la localisation de l'appelant ... ». Cette disposition d'intérêt général s'inscrit dans le cadre de la sécurité publique. Les services de secours destinataires des appels ont, lors de la communication, connaissance du numéro de l'appelant, y compris pour les numéros classés en liste rouge et lorsque la fonction secret est activée. Cette mesure permet, pour les appels passés à partir du réseau fixe, de localiser l'origine de l'appel et d'envoyer les secours même lorsque l'interlocuteur est incapable d'indiquer sa position. Le même dispositif existe pour les appels passés à partir des mobiles alors que les réseaux ne permettent pas actuellement de localiser instantanément l'appelant. Il est ainsi possible aux services de secours de connaître l'identité de l'abonné dont le terminal est à l'origine de l'appel. Lorsque le terminal n'est pas équipé de carte SIM ou lorsque celle-ci a été désactivée par l'opérateur, l'appel du 112 est encore possible et les services d'urgence ont alors connaissance du numéro de série du terminal utilisé ce qui rend possible l'identification de la personne l'ayant acquis. La possibilité d'appel du 112 sans carte SIM ou lorsque celle-ci est désactivée répond elle aussi à un souci de sécurité publique qui vise à

étendre au maximum la possibilité d'alerte des services de secours (pompiers et SAMU) lorsque des vies humaines sont en jeu. C'est pourquoi il ne saurait être question de la supprimer. S'agissant des appels « parasites », plusieurs situations se présentent qui vont de l'erreur manifeste (112 composé en lieu et place du 12), à l'appel malveillant émanant de personnes ne sachant pas qu'elles peuvent être identifiées en passant par l'usage intempestif (notamment de jeunes enfants utilisant un terminal comme jouet). La configuration technique des réseaux des opérateurs ne permet pas de prendre une mesure telle que celle envisagée par l'honorable parlementaire dans la mesure où le routage des appels n'est pas effectué au niveau du terminal mais au point d'interconnexion avec le réseau fixe et concerne tous les appels ; chaque appel vers un numéro abrégé est routé vers le numéro transcrit correspondant au service d'urgence appelé compétent géographiquement. Il convient d'une part d'éviter que les comportements inciviques ne se multiplient et d'autre part de sanctionner ceux qui sont de nature à mettre en péril la vie de nos concitoyens en risquant de saturer le centre de traitement des appels. C'est pourquoi les appels malveillants et répétitifs doivent faire l'objet d'un signalement aux procureurs de la République qui leur donnent la suite qui s'impose.

Données clés

Auteur : [M. Hervé Gaymard](#)

Circonscription : Savoie (2^e circonscription) - Rassemblement pour la République

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 42220

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : industrie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 28 février 2000, page 1254

Réponse publiée le : 7 août 2000, page 4737