



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

réseaux

Question écrite n° 6625

Texte de la question

M. François Lamy appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur les problèmes liés aux pannes de centraux téléphoniques. Samedi 26 octobre 2002, une panne du central téléphonique d'Angoulême a provoqué un énorme désordre dans le secteur de la téléphonie dans son ensemble. De 16 h 30 à 20 heures, 20 à 30 000 abonnés charentais se sont retrouvés sans téléphone. Parmi ces milliers d'abonnés, les services de sécurité et de secours n'ont pu recevoir d'appels sur leurs lignes fixes, mettant ainsi hors service les services de police, de gendarmerie, de pompiers et certains hôpitaux pour des interventions rapides. La préfecture alertée a mis en place une cellule de crise reroutant les appels effectués auprès des numéros d'urgence sur des numéros de portables. Néanmoins, les réseaux de téléphonie mobile ont été très vite saturés. Des milliers de personnes ont alors été privées de toutes possibilités d'appels d'urgence. Le système actuel, certes par de multiples coïncidences malheureuses, a été inefficace et surtout, plus grave, dangereux pour les besoins vitaux de certains de nos concitoyens. Les solutions d'urgence (le recours à la téléphonie mobile) ont montré leur inutilité. Le ministère doit prendre des mesures pour pallier une conjonction de facteurs mettant en péril des vies humaines. La malheureuse expérience de la Charente doit nous conduire à mettre en place des dispositifs drastiques en cas d'urgence, comme par exemple réserver un certain nombre d'appels vers les téléphones portables pour les appels vers les services de sécurité et de secours. Il lui demande de préciser quelles actions le Gouvernement entend conduire pour que cesse une situation dangereuse pour nos concitoyens si une telle mésaventure se reproduisait.

Texte de la réponse

La question de la sécurisation des appels d'urgence revêt à la fois un aspect réglementaire et un aspect technique. Sur le plan réglementaire, tous les opérateurs de réseaux ouverts au public et les fournisseurs de service téléphonique au public ont l'obligation, inscrite dans leurs cahiers des charges, d'acheminer gratuitement les appels d'urgence, d'une part, et de garantir la mise en oeuvre, dans les meilleurs délais, des moyens susceptibles de pallier les conséquences les plus graves des défaillances, neutralisation ou destruction des installations, d'autre part. Sur le plan technique, il convient de distinguer, dans la mise en oeuvre de cette obligation, l'acheminement des appels et l'accès au service proprement dit. En ce qui concerne l'acheminement, France Télécom, en particulier, a des procédures de crise qui permettent de gérer les situations créées par une défaillance ou une surcharge du réseau. De plus, elle a intégré dans son réseau fixe les mécanismes permettant de donner une priorité à certains appels sur un faisceau donné. Cependant, ces mécanismes ne concernent pas les réseaux des autres opérateurs. En effet, il n'existe pas de mécanisme normalisé permettant de transmettre d'un réseau à un autre le caractère prioritaire d'une communication. En particulier, lorsque France Télécom est amenée à réguler le trafic pour faire face à une situation de crise - notamment pour faciliter les communications d'urgence - les communications d'urgence issues des autres réseaux ne sont pas identifiables en tant que telles et peuvent être bloquées. Le raccordement par un lien direct des centres de secours aux réseaux alternatifs pourrait constituer une piste d'amélioration. Seuls les réseaux mobiles justifieraient toutefois une telle solution, compte tenu à la fois de leur taille et de l'intérêt particulier de l'utilisation des mobiles en situation d'urgence.

Resterait alors à résoudre le problème technique de la gestion des priorités des appels au sein de ces réseaux. Pour ce qui est de l'accès, c'est-à-dire de la partie du réseau propre à un centre de secours donné, la seule solution, en cas de défaillance, consiste à rétablir la ligne, ce qui ne peut se faire que dans des délais incompatibles en règle générale avec les contraintes propres à l'activité des services de secours. Ces contraintes ne peuvent être prises en compte valablement qu'en prévoyant un accès redondant, qui se traduit par deux points d'entrée distincts dans le réseau. Une telle solution renvoie vers les offres commerciales des opérateurs. Le choix du type d'accès souscrit, et de l'opérateur auprès duquel il est souscrit, relève de l'initiative du service d'urgence concerné ou de la collectivité qui en a la charge.

Données clés

Auteur : [M. François Lamy](#)

Circonscription : Essonne (6^e circonscription) - Socialiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 6625

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 18 novembre 2002, page 4228

Réponse publiée le : 3 février 2003, page 781