

Numéros d'urgence : le casse-tête des opérateurs de VoIP 15,17,18... Derrière ces numéros se cache un processus complexe d'acheminement des appels qui peut parfois générer des erreurs d'aiguillage sur des lignes en dégroupage total.

"Allô, le SAMU ? Non, c'est les pompiers." Un exemple caricatural, certes, mais qui décrit une situation que rencontrent aujourd'hui certains organismes et centres d'urgence en France, notamment pour des appels émanant de lignes ADSL. Selon un décret de l'Autorité de régulation des télécommunications (ART), sont inclus dans les numéros d'urgence le 112 (numéro d'urgence européen), le 15 (SAMU), le 17 (police), le 18 (pompiers), le 115 (SAMU Social) et le 119 (enfance maltraitée). Des numéros uniques sur l'ensemble du territoire français qui, en théorie, permettent d'appeler les services d'urgences les plus proches de sa zone d'habitation.

Car en pratique, des problèmes de routage ont été constatés pour des appels provenant des modems multimédia des fournisseurs d'accès Internet. Or le code des postes et télécommunications dispose que les opérateurs ont l'obligation de prendre "les mesures nécessaires pour acheminer gratuitement les appels d'urgence à partir des points d'accès publics, des points d'abonnement et des points d'interconnexion vers le centre compétent correspondant à la localisation de l'appelant." Une obligation légale inscrite également dans les licences des opérateurs de téléphonie dont le rôle consiste donc à transformer ces numéros cachés en numéros effectifs vers un centre d'urgence. Une tâche relativement aisée pour l'opérateur historique France Télécom mais qui se complique pour les opérateurs alternatifs, à commencer par ceux qui opèrent de la voix sur Internet ([VoIP](#)). Explications.

• **Ce qui se cache derrière les numéros d'urgence.** Les numéros courts correspondent en fait à des numéros "normaux". Charge à l'opérateur de transformer les appels vers ces numéros en numéros à dix chiffres et de les acheminer vers le bon centre d'urgence. Or la traduction est locale, départementale ou communale selon le quadrillage administratif des organismes publics d'urgence. Les tables de routage des opérateurs travaillent donc en fonction de la commune de l'appel, du réseau d'origine et de la zone géographique.

• **Les contraintes liées à la VoIP.** Les numéros attribués par les opérateurs pour la téléphonie sur Internet (087...) n'ont pas de connotation géographique, à l'inverse des numéros attribués par l'opérateur historique (01,02,03,04,05). "Les numéros IP sont gérés sur un serveur unique chez l'opérateur, l'accès est décentralisé, explique Fabien Maisi, directeur marketing chez Cirpack dont les commutateurs téléphoniques de nouvelle génération équipent les réseaux IP des principaux opérateurs français (Free, Neuf Telecom, Tiscali et Club Internet). Le rôle de l'opérateur est de convertir une adresse IP en zone géographique. C'est pourquoi les offres de VoIP des FAI sont liées à une ligne ADSL, elle-même liée à une adresse de facturation."

• **Mise à jour des bases de données des numéros d'urgence : des processus laborieux.** En application d'une circulaire du Premier ministre en date du 26 avril 2004, les listes de téléphones des organismes d'urgences sont gérées par les préfetures qui ont l'obligation de maintenir à jour leur base de données et de les transmettre aux opérateurs lorsque ceux-ci en font la demande. Et c'est bien là toute la difficulté. "L'opérateur est contraint de contacter un par un chaque préfet de France afin d'obtenir ces bases de données de numéros d'urgences, ce qui représente une centaine de préfeture en métropole, explique Laurent Papiernik, chargé des affaires réglementaires chez Club Internet. Au total, ce sont quelque mille numéros d'urgence différents à intégrer dans nos

Chaque opérateur doit contacter les préfets un à un

bases de données et à faire correspondre au numéro IP en fonction des adresses de facturation réparties dans les 36.000 communes françaises."

Une démarche qu'a dû également mettre en place France Télécom mais qui a pu bénéficier de son avantage historique et de sa position dominante sur le marché des télécoms. "France Télécom a construit ses bases de données au fur et à mesure de la création des numéros d'urgence, indique Michael Boukobza, directeur général d'Iliad-Free. Soit près de cinquante ans maintenant. Les préfets sont habitués aux interlocuteurs régionaux de l'opérateur historique. La nouveauté, c'est l'arrivée d'un nombre croissant d'opérateurs alternatifs qui doivent prendre contact avec chaque préfecture, vérifier la validité des numéros et tenir à jour leur base de données."

• **Un frein au dégroupage total ?** Un processus lourd, certes, mais auquel se livrent bon gré, mal gré, tous les opérateurs alternatifs, de téléphonie fixe ou de voix sur Internet. Et par souci de perfection, certains FAI continuent d'acheminer les appels vers les numéros d'urgence depuis la ligne France Télécom. C'est notamment le cas de Club Internet. Les modems téléphoniques du FAI possèdent tous un accès partagé avec l'opérateur historique ce qui leur permet de choisir la ligne en fonction du numéro appelé. Ils sont programmés pour router les appels d'urgence directement via l'accès France Télécom.

En dégroupage partiel, le routage des appels d'urgence se fait par France Télécom

Une mesure de sécurité qui n'est cependant valable qu'en cas de dégroupage partiel de la ligne téléphonique. Pour l'abonné dégroupé totalement, la première et unique ligne téléphonique est celle opérée entièrement par son FAI. Free, l'un des deux principaux opérateurs de dégroupage total en France aujourd'hui, se veut néanmoins rassurant : "Le routage des appels d'urgence est complètement parfait dans 98 % des cas, indique Michael Boukobza. Et pour les 2 % restants, les appels sont de toute façon routés vers l'organisme d'urgence choisi, même si ce n'est pas celui correspondant à la localisation géographique de l'appel."

"Face à ce casse-tête qu'est la constitution de bases de données des numéros d'appels d'urgence, les opérateurs hésitent à proposer des offres en dégroupage total", estime Fabien Maisi de Cirpack. Ce qui est certain, c'est le vœu commun exprimé par les opérateurs de voix sur IP : ne plus être livrés à eux-mêmes et avoir un accès immédiat et centralisé aux informations des préfectures. Bref, un interlocuteur unique qui ne serait autre que l'ART. "Il est envisagé de mettre en place un groupe de travail avec le ministère de l'Intérieur pour examiner ce qu'il serait possible de faire. Cela dit, la gestion d'une base de données unique ne fait pas partie des prérogatives de l'ART", conclut le régulateur.