

CONSEIL D'ETAT

Château cantonal
1014 Lausanne

Monsieur le Conseiller fédéral
Albert Rösti
Chef du Département fédéral de
l'environnement, des transports, de
l'énergie et de la communication
Palais fédéral Nord
3003 Berne

Par courriel : tp-secretariat@bakom.admin.ch

Réf. : 25_GOV_672

Lausanne, le 1^{er} octobre 2025

Réponse à la consultation fédérale relative à la modification de l'ordonnance sur les services de télécommunication

Monsieur le Conseiller fédéral,

Le Conseil d'Etat vous remercie de l'associer à cette consultation et de lui permettre de faire part de ses déterminations dans le cadre de l'objet mentionné en titre.

Après examen du projet, vous trouverez nos commentaires généraux dans la présente lettre, ainsi que les commentaires liés directement aux articles, avec quelques propositions d'adaptation, dans l'annexe jointe.

D'une manière générale, le Conseil d'Etat estime que les modifications proposées représentent un pas important vers le renforcement, la modernisation et l'inclusion dans le système d'appel d'urgence, ce qui conduira à une nette augmentation de la sécurité du système d'appel d'urgence en Suisse et des personnes. De plus, le projet tient compte et respecte les besoins en sécurité des personnes vulnérables qui doivent pouvoir atteindre les numéros d'urgence, notamment le 117, autrement que par un appel vocal (victimes de violences domestiques qui tentent d'échapper à la violence, ou les personnes malentendantes). Les standards exigés par la Convention d'Istanbul, en matière de protection des victimes de violences, sont également respectés par l'introduction d'un numéro court pour l'aide aux victimes.

Il apprécie donc en particulier :

- l'introduction du texte en temps réel (RTT) pour un accès sans barrières ;
- l'introduction d'un numéro court pour l'aide aux victimes afin de mettre en œuvre la Convention d'Istanbul.

Les pannes des appels d'urgence pour les années 2020 à 2022 ont entraîné de gros efforts de la part de toutes les parties concernées (services d'urgence de la police, des pompiers et des services de secours, OFCOM, concessionnaires de l'approvisionnement de base et fournisseurs de services de télécommunication), qui constituent désormais une base réglementaire importante dans ce projet. L'organisation des appels d'urgence a largement contribué à ce que le présent projet soit de bonne qualité et tienne compte des besoins de toutes les personnes concernées.

Le Conseil d'Etat approuve donc le présent projet d'ordonnance sur les services de télécommunication (OST), car il prend en compte l'évolution technologique et propose des solutions d'avenir, améliore la résilience du système (notamment contre les surcharges et les configurations erronées) et il tient compte des besoins des personnes en détresse tant que des services d'urgence.

Cet accord est toutefois assorti de réserves. Le Conseil d'Etat relève en premier lieu que la séparation prévue entre les services d'urgence, d'assistance et de conseil n'apparaît pas pleinement cohérente. A cet égard, l'article 28a al. 1 let. c de l'ordonnance sur les ressources d'adressage dans le domaine des télécommunications (ORAT) pose problème, dans la mesure où il ne tient pas suffisamment compte des spécificités liées à l'aide aux victimes (projet de numéro unique national, 142) et aux objectifs déclarés d'améliorer l'intervention des pouvoirs publics dans ce domaine.

En effet, les nouvelles dispositions prévoient de classer l'aide aux victimes dans les services d'aide et de conseil, par opposition aux services d'urgence. Or les centres LAVI et le futur numéro 142, en charge de l'aide aux victimes, ont expressément pour mission de mener des interventions d'urgence, s'agissant par exemple de la mise en protection de la personne victime et/ou de ses proches ; on peut citer l'hébergement d'urgence, la coordination avec le réseau d'urgence (p.ex. si une personne mineure est concernée), les démarches juridiques d'urgence (p.ex. liées à la prolongation de l'éloignement de l'auteur), le dépannage financier temporaire urgent, etc. On notera par ailleurs que les compétences et prestations spécifiques des centres LAVI ne ressemblent en rien à celles des autres services de conseils cités dans l'ordonnance. De plus, les appels qui parviennent dans les centres LAVI, et à futur également au 142, exigent une durée de traitement courte au vu du nombre d'appels entrants.

Enfin, ne pas classer l'aide aux victimes dans la catégorie « service d'urgence » pourrait priver des organismes comme les centres LAVI de l'accès à la localisation des appelants et à l'affichage de leur numéro, outils précieux dans leur pratique professionnelle. Ce serait d'autant plus problématique pour un numéro national unique (ligne 142), appelé à rediriger les appels dans les bonnes régions. A ce propos, six cantons romands, dont Neuchâtel, ont prévu de mettre sur pied une centralisation du numéro d'urgence 142, pour la plage horaire de 18 heures à 8 heures du matin et les week-ends + jours fériés. Un outil de localisation est indispensable, et doit être permis expressément pour l'aide aux victimes par l'ordonnance.

En second lieu, le Conseil d'Etat souhaite attirer l'attention sur le fait qu'après la mise en œuvre des directives par les fournisseurs du service téléphonique public conformément à la réglementation, les services d'urgence de la police, des pompiers et des services de secours devront eux aussi procéder à des adaptations techniques et opérationnelles. Celles-ci prendront du temps et des ressources supplémentaires. Dès lors, le délai de 24 mois fixé pour la mise en œuvre, soit d'ici avril 2028, apparaît particulièrement contraignant et comporte un risque réel de ne pas pouvoir être respecté, d'autant plus que les modalités techniques demeurent encore largement imprécises à ce stade. Dans ce contexte, le Conseil d'Etat regrette que le rapport explicatif ne fournisse pas davantage de précisions, alors même que la réforme impliquera vraisemblablement d'importantes adaptations.

Pour le Conseil d'Etat, la communication concernant la disponibilité de ces services à la population doit être concertée et coordonnée avec l'ensemble des organisations concernées par l'autorité de régulation.

Il recommande par ailleurs d'intégrer suffisamment tôt les développements technologiques futurs — tels que les appels d'urgence vidéo dans le cadre de la « conversation totale » — dans une prochaine révision de la loi sur les télécommunications (LTC).

Enfin, le Conseil d'Etat préconise que les éventuelles références aux normes techniques soient publiées dans les prescriptions techniques et administratives (PTA).

En vous souhaitant une bonne réception de la présente, le Conseil d'Etat vous prie d'agréer, Monsieur le Conseiller fédéral, l'expression de sa considération distinguée.

AU NOM DU CONSEIL D'ETAT

LA PRESIDENTE



Christelle Luisier Brodard

LE CHANCELIER



Michel Staffoni

Annexe

- Commentaires liés aux articles

Copies

- SSCM
- PCV
- OAE

Annexe : Commentaires liés aux articles

Dispositions légales	Commentaires
Art. 28a – Alina 5 OST	Nous apprécions expressément l'alinéa 5 qui garantit l'accès aux services d'urgence via le texte en temps réel (RTT), mais nous demandons l'adaptation suivante : "Les concessionnaires de téléphonie mobile doivent également garantir l'accès aux services d'urgence au moyen du texte en temps réel (Real Time Text, RTT) dans le cadre du service téléphonique public ". Cela représente un progrès essentiel vers l'accessibilité et donc vers l'égalité des personnes souffrant d'un handicap auditif. L'accès direct aux services d'urgence est ainsi également garanti pour ces personnes.
Art. 30 OST	Nous approuvons le principe de cet article, mais demandons l'adaptation suivante pour l'alinéa 1 : "Les fournisseurs du service téléphonique public doivent garantir l'acheminement et l'identification de la localisation lors de la transmission vocale par Internet sur leurs propres raccordements téléphoniques, pour autant que la technique le permet. Lorsque cela reste techniquement impossible, ils ne doivent être garantis que pour les appels effectués depuis le site principal désigné dans le contrat d'abonnement". Cette adaptation est impérative dans l'intérêt de la personne en détresse, afin que toutes les informations puissent être transmises dans le cadre de la téléphonie par Internet (fixe), de manière analogue à la technologie de la téléphonie mobile, puisque cela est déjà techniquement possible aujourd'hui.