

Modification de l'ordonnance sur les services de télécommunication : ouverture de la procédure de consultation

Monsieur le conseiller fédéral,

Votre correspondance du 20 juin 2025 relative à la procédure de consultation susmentionnée nous est bien parvenue et a retenu notre meilleure attention.

Dans l'ensemble, nous soutenons les modifications proposées qui représentent un pas important vers le renforcement, la modernisation et l'inclusion dans le système d'appel d'urgence en Suisse, ce qui conduira à une nette augmentation de la sécurité du système d'appel d'urgence en Suisse.

Nous formulons toutefois les recommandations suivantes :

- prévoir un délai suffisant avant l'entrée en vigueur des modifications, afin de permettre aux services cantonaux concernés de mettre en œuvre les ajustements techniques et opérationnels requis ;
- intégrer, dans le cadre d'une révision de la loi sur les télécommunications (LTC), une anticipation des évolutions technologiques à venir, notamment les appels d'urgence en mode vidéo (dans l'esprit d'une « conversation totale ») ;
- publier les éventuelles références aux normes techniques dans les Prescriptions techniques et administratives (PTA), afin de permettre aux fournisseurs – tant de téléphonie mobile que de solutions d'aide à l'engagement – de planifier de manière adéquate les adaptations nécessaires de leurs infrastructures.

En outre, l'article 28a al. 5 OST mériterait la précision suivante (en gras) :

*« Les concessionnaires de téléphonies mobiles 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** ».*

L'article 28 a litt. c de l'ordonnance 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 (par exemple si une personne mineure est concernée), les démarches juridiques d'urgence (par exemple 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. À 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.

Finalement, concernant l'article 30 OST, nous souhaitons adapter l'alinéa premier de la manière suivante (en gras) :

*« Les fournisseurs du service téléphonique public doivent garantir l'acheminement et l'identification de la localisation lors de la transmission vocale par Internet, dans la mesure où la technique le permet et les coûts restent raisonnables. **Si cela n'est pas techniquement réalisable, les informations doivent être garanties pour les appels provenant de l'emplacement principal indiqué dans le contrat** ».*

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.

Le canton anticipe toutefois que la mise en œuvre du texte en temps réel et la modernisation des centrales d'alarme entraîneront des investissements pour les opérateurs télécoms et les cantons, notamment en matière d'équipements et de formation. Ces coûts sont jugés acceptables par les opérateurs de télécommunication, au regard des bénéfices attendus en matière de sécurité et d'accessibilité.

En vous remerciant de nous avoir associés à la procédure de consultation et de l'attention que vous porterez à notre prise de position, nous vous prions de croire, Monsieur le conseiller fédéral, à l'assurance de notre haute considération.

Neuchâtel, le 10 septembre 2025

Au nom du Conseil d'État :

La présidente,
C. GRAF

La chancelière,
S. DESPLAND