

Position BELTUG

**Blocages à résoudre dans le cadre
légal relatif aux numéros de téléphone
pour parvenir à une organisation
efficace dans les entreprises et les
institutions publiques**

Table des matières

EXECUTIVE SUMMARY	3
Les principaux points de blocage pour BELTUG	3
1 POURQUOI CETTE POSITION ?	5
2 LES BESOINS DES ENTREPRISES ET DES INSTITUTIONS PUBLIQUES	6
3 LA REGLEMENTATION DE L'UTILISATION NOMADE DES NUMEROS DE TELEPHONE	8
3.1 La problématique des services d'urgence.....	8
3.2 Caractère essentiel de l'art. 43 de l'AR dans ce contexte	9
3.3 La Communication des ministres de l'Economie, de l'Intérieur et de la Consommation :	10
4 POSITIONS DE BELTUG ET COMMENTAIRE DU CADRE REGLEMENTAIRE.....	12
4.1 Valeur juridique de la Communication	12
4.2 Devoir changer de numéro en cas de passage à une utilisation nomade est inacceptable.....	12
4.3 Une entreprise ou une institution publique peut utiliser de manière nomade les numéros de la zone où elle a une adresse physique	12
4.4 Le devoir d'information de l'opérateur est positif. Mais il faut clairement une information en direction du marché, car ni les opérateurs ni les utilisateurs ne sont informés.	13
4.4.1 Cette obligation d'information n'est certes pas une disposition inutile. 14	
4.4.2 Intermédiaires : où est l'obligation d'information ?.....	14
4.5 Point de départ : le blocage des appels vers les services d'urgence ... n'est pas possible pour les entreprises et les institutions publiques.....	14
4.6 Mais : ceci peut être autorisé si les services d'urgence peuvent être informés correctement de l'identité et la localisation exactes de l'appelant. Ceci est positif.	15
4.7 Ceci n'est toutefois qu'une demi-solution	16
5 CONCLUSIONS.....	17
5.1 La problématique des services d'urgence ne peut faire obstacle aux développements technologiques.....	17
5.2 Les points de blocage pour BELTUG	18
5.3 La suite	19

EXECUTIVE SUMMARY

Les entreprises et les institutions publiques ont un besoin croissant de flexibilité dans la gestion des numéros de téléphone. La **mobilité est plus que jamais à l'ordre du jour** dans les entreprises et les institutions publiques.

BELTUG constate qu'il y a de moins en moins de correspondance entre d'une part le cadre réglementaire relatif à l'utilisation des numéros de téléphone et d'autre part les besoins des entreprises et institutions publiques d'optimisation de leur politique de communication.

BELTUG estime absurde que l'absence de solution technique adéquate pour avertir de manière correcte les services d'urgence au départ de numéros nomades ait entraîné la mise en place d'une réglementation entravant l'introduction de nouvelles méthodes de travail plus efficaces.

Plus de 60 % des appels vers les services d'urgence sont des appels mobiles : la localisation de l'appel n'est donc pas précise. Cet état de fait n'a cependant pas empêché le développement de la communication mobile.

Seule une minorité des appels vers les services d'urgence provient de numéros nomades.

Les principaux points de blocage pour BELTUG

- Il est inadmissible de devoir changer de numéro de téléphone en cas de passage à une utilisation nomade des numéros de téléphone.
- De plus en plus d'entreprises réclament une solution permettant que **tous leurs numéros de téléphone commencent par le même préfixe**. Pour BELTUG, la disposition correspondante de l'AR implique qu'une entreprise ou une institution publique peut utiliser de manière nomade des numéros par exemple de la zone 065 si elle a une implantation dans la zone 065. BELTUG demande la confirmation formelle de cette interprétation.
- Si une entreprise/institution publique introduit l'utilisation nomade, les appels vers les services d'urgence doivent être bloqués, sauf si ces services peuvent être correctement informés de l'identité et de la localisation correctes de l'appelant. Il ne s'agit là que d'une solution partielle,

inutilisable pour les télétravailleurs, les travailleurs à distance ou dans de petites implantations.

Si la réglementation et la technologie sont incompatibles, la situation devient ingérable. Il est clair que ces textes ont de très vastes conséquences, à ce point même que bon nombre d'entreprises et d'institutions publiques :

- opèrent actuellement inconsciemment de manière illégale,
- reçoivent des propositions du marché à grande échelle qui ne sont pas conformes aux dispositions réglementaires,
- adoptent une position attentiste et préfèrent différer des décisions importantes en termes d'investissements qui pourraient pourtant leur être profitables.

Dans un pays de services comme la Belgique, le législateur / l'instance réglementaire devrait créer un cadre proactif facilitant le développement de nouveaux standards & technologies (SIP, VoIP, *Unified Messaging*, ...) et permettant à nos entreprises de maintenir à tout le moins leur avance technologique et concurrentielle ! Une attitude passive et une stratégie attentiste nous ravalent aux derniers rangs de l'Union européenne.

Pour BELTUG, s'abstenir de prendre des mesures n'est pas une option. BELTUG est prête à engager la discussion et à collaborer de manière constructive à la recherche d'une solution.

1 POURQUOI CETTE POSITION ?

BELTUG constate qu'il existe de moins en moins de conformité entre le cadre réglementaire concernant l'utilisation des numéros de téléphone d'une part et les services et applications existants qu'utilisent de nombreuses entreprises et institutions publiques pour optimiser leur politique de communication d'autre part.

Le 1^{er} septembre 2007, un AR sur la numérotation est entré en vigueur (Arrêté royal du 27 avril 2007 relatif à la gestion de l'espace de numérotation national et à l'attribution et au retrait des droits d'utilisation de numéros).

Cet AR a été suivi d'une Communication du 20/11/2007 de l'IBPT relative à l'interprétation de la notion de "numéros géographiques nationaux E.164 spécifiques réservés à l'Institut pour une utilisation nomade". Cette Communication émane des ministres de l'Economie, de l'Intérieur et de la Consommation, et a été publiée sur le site internet de l'IBPT le 27 novembre 2008.

BELTUG, porte-parole des entreprises et des institutions publiques en tant qu'utilisateurs professionnels de services de communication, **se pose de nombreuses questions sur l'application pratique de la réglementation.**

Il est clair que ces textes ont de très vastes conséquences, à ce point même que bon nombre d'entreprises et d'institutions publiques

- opèrent actuellement inconsciemment de manière illégale,
- reçoivent des propositions du marché à grande échelle qui ne sont pas conformes aux dispositions réglementaires,
- bloquent des décisions relatives à l'adoption de nouvelles technologies qui pourraient pourtant leur être profitables.

2 LES BESOINS DES ENTREPRISES ET DES INSTITUTIONS PUBLIQUES

Les entreprises et les institutions publiques ont un besoin croissant de flexibilité dans le cadre de la gestion des numéros de téléphone. Quelques exemples :

- **Centralisation des appels.** Par ex. une société traite les appels pour une petite implantation au siège central. L'implantation peut être située dans une zone téléphonique différente du siège social.
- De plus en plus de sociétés attribuent à un travailleur un **numéro de téléphone interne** pour **toute la durée de sa carrière**, même si cette personne va travailler dans une implantation dans une autre zone téléphonique.
- De plus en plus d'entreprises réclament une solution permettant que **tous leurs numéros de téléphone commencent par le même préfixe**. Ceci leur permet de gérer leur plan de numérotation de manière efficace et souple, un véritable must avec le renforcement de la mobilité au sein des entreprises.
- Plusieurs organisations utilisent des **numéros de téléphone "nomades"** à travers leurs différentes implantations. Qu'un travailleur soit dans l'implantation A ou B, il est joignable au même numéro de téléphone et il appelle également toujours à partir du même numéro. Ceci signifie que le préfixe du numéro de téléphone est toujours le même, il s'agit par ex. du lieu d'implantation du siège central, et qu'il ne renvoie donc pas à l'endroit où cette personne se trouve vraiment.
- **Travail à distance et télétravail** : de plus en plus de travailleurs sont pourvus d'un équipement ICT afin de pouvoir travailler depuis la maison ou sur le chemin du travail. Idéalement, les télétravailleurs doivent en permanence pouvoir être contactés et pouvoir appeler via le même numéro de téléphone que dans l'entreprise.

Avantages supplémentaires :

- une société peut éviter que les télétravailleurs n'appellent et ne soient appelés sur leur GSM, ce qui coûte beaucoup plus cher,
- les télétravailleurs peuvent avoir accès aux données centrales (numéros de téléphone, données des clients, ...) de l'entreprise ce qui renforce l'efficacité.

Le VoIP est la méthode qui permet d'améliorer l'organisation de la téléphonie dans les entreprises et les institutions publiques. Le personnel travaille de plus en plus au départ de différents endroits. Si un travailleur se connecte sur n'importe quel appareil VoIP au sein de l'entreprise – quelle que soit l'implantation – tous les appels pour cette personne seront renvoyés vers cet appareil. A la maison, les travailleurs peuvent aussi être équipés d'un tel appareil permettant aux appels professionnels d'arriver à leur domicile.

La recherche d'une **mobilité accrue** est à l'**ordre du jour** dans les sociétés et les institutions publiques. Il devient toujours plus important de pouvoir joindre les travailleurs sur un seul numéro, où qu'ils se trouvent. L'on se dirige désormais vers une convergence entre communication fixe et mobile et *unified communications*, dans le cadre de laquelle différentes formes de communication sont rassemblées afin d'en augmenter l'efficacité.

La réglementation doit aujourd'hui pouvoir suivre ces avancées.

La technologie actuelle rend parfaitement possibles toutes ces fonctionnalités souhaitées par les entreprises et répondant aux besoins que celles-ci expriment de pouvoir organiser efficacement leur communication. Cependant, BELTUG est régulièrement confrontée à la question de savoir si la législation actuelle les autorise.

BELTUG demande aux décideurs politiques de faire la clarté en cette matière de manière qu'il ne subsiste aucun doute quant à ce qui est possible et ce qui est interdit.

3 LA REGLEMENTATION DE L'UTILISATION NOMADE DES NUMEROS DE TELEPHONE

Le fait est que les entreprises et les institutions publiques veulent de la souplesse dans l'utilisation des numéros de téléphone : elles veulent pouvoir faire travailler leurs employés à différents endroits avec le même numéro. Autrement dit, elles souhaitent une utilisation nomade des numéros de téléphone.

Nous décrivons ci-après la problématique des **services d'urgence** et examinerons les dispositions légales pertinentes dans ce contexte :

- L'**Arrêté royal** du 27 avril 2007 relatif à la gestion de l'espace de numérotation national et à l'attribution et au retrait des droits d'utilisation de numéros.
- La **Communication** du 20/11/2007 de l'IBPT relative à l'interprétation de la notion de "numéros géographiques nationaux E.164 spécifiques réservés à l'Institut pour une utilisation nomade". Cette Communication émane des ministres de l'Economie, de l'Intérieur et de la Consommation et a été publiée sur le site internet de l'IBPT le 27 novembre 2008.

3.1 La problématique des services d'urgence

Pour les services d'urgence (assistance médicale, pompiers, police), il importe :

- qu'ils aient une identification correcte de la ligne appelante (CLI Calling Line Identification),
- que l'appel au secours soit relayé vers la centrale d'urgence ad hoc (organisation au niveau de la province),
- que ces services connaissent le lieu de l'appel afin de pouvoir envoyer au plus vite de l'aide sur place.

Les opérateurs qui offrent des services voix nomades par le biais de la technologie IP sont actuellement dans l'incapacité de fournir les données de localisation, ce, pour des raisons d'ordre technique.

Un exemple :

En cas d'utilisation nomade, la CLI peut renvoyer à un mauvais endroit, par ex. vers le numéro 02 du siège de l'entreprise plutôt que vers le numéro 065 du domicile du télétravailleur.

Si le travailleur travaille depuis la maison et appelle un numéro d'urgence :

- le service d'urgence reçoit des informations erronées (une CLI avec 02)
- l'appel est alors renvoyé sur la mauvaise centrale de secours, en l'occurrence, vers la zone 02 plutôt que 065. Les services d'urgence sont en effet organisés par province.

3.2 Caractère essentiel de l'art. 43 de l'AR dans ce contexte

Art. 43 Utilisation nomade

Art. 43. *Les numéros géographiques nationaux E.164 sont attribués pour les services à portée géographique. Les numéros E. 164 nationaux géographiques d'une zone de numéros déterminée peuvent uniquement être attribués aux utilisateurs finals dont le raccordement se trouve physiquement dans les limites de cette zone de numéros. Les appels vers un numéro E.164 national géographique se terminent sur l'emplacement physique du point de terminaison du réseau de l'utilisateur final à moins qu'ils ne soient transférés vers un autre numéro ou que le numéro soit utilisé de façon nomade.*

En cas de transfert ou d'utilisation nomade, le coût de la communication de la partie appelante est identique à celui d'une communication vers un autre numéro géographique du même type.

Les numéros géographiques nationaux E.164 spécifiques réservés à l'Institut pour une utilisation nomade peuvent être utilisés pour les services nomades à condition que :

1° le titulaire du numéro, tant au moment de la sous-attribution à l'abonné que pendant la période d'utilisation du numéro par l'abonné, garantit que l'identité du service géographique du numéro E.164 national attribué à l'abonné correspond à l'adresse donnée par l'abonné, cette adresse devant être clairement liée à l'abonné sur la base de données objectives;

2° *l'opérateur attire expressément l'attention de l'abonné et ce, au plus tard au moment de la souscription du contrat et ensuite au moins deux fois par an de manière individuelle sur les restrictions relatives, selon le cas, à l'accessibilité des services d'urgence utilisant les numéros courts nationaux 100, 101 et 112 ou à la localisation physique de l'appelant si des appels sont établis à l'aide du numéro géographique concerné vers les numéros courts nationaux 100, 101 et 112 de certains services d'urgence en Belgique.*

3° *l'opérateur rend possible le transfert du numéro demandé par l'abonné vers un autre opérateur d'un service téléphonique accessible au public fourni en position déterminée ou vers un autre opérateur autorisant l'utilisation de numéros géographiques nationaux E.164 pour les services nomades.*

*Les opérateurs qui sont titulaires des numéros géographiques nationaux E.164 et qui autorisent leurs **abonnés à utiliser ces numéros de manière nomade empêchent leurs utilisateurs finals d'établir des appels vers les numéros courts nationaux 100, 101 et 112 sur le territoire belge à l'aide de ces numéros, tant que la collaboration de ces opérateurs avec les centrales de gestion du service médical d'urgence et des services de police concernant l'identification de l'appelant n'est pas garantie conformément aux modalités fixées en exécution de l'article 107, § 3, de la Loi.***

*Par dérogation à l'alinéa précédent, les appels vers les services d'urgence visés à l'alinéa précédent par le titulaire du numéro géographique national E.164 **sont autorisés, si le titulaire en question peut assurer en toutes circonstances l'identification de l'appelant, visée au présent alinéa ainsi que le bon routage.***

3.3 La Communication des ministres de l'Economie, de l'Intérieur et de la Consommation :

La Communication des trois ministres compétents, placée le 27 novembre 2007 sur le site internet de l'IBPT, précise en substance que l'utilisation nomade n'est possible que via **les nouveaux numéros géographiques spécifiques réservés pour une utilisation nomade.**

Extrait de la Communication :

3. Interprétation

Les termes "les numéros géographiques nationaux E.164 spécifiques réservés à l'Institut pour une utilisation nomade" à l'article 43, alinéa 4, de l'arrêté royal du 27 avril 2007 relatif à la gestion de l'espace de numérotation national et à l'attribution et au retrait des droits d'utilisation de numéros, ont pour but d'indiquer que:

- (a) l'Institut doit réserver des séries de 10.000 (ou si nécessaire 1.000) numéros pour les demandeurs qui ont indiqué dans leur demande de réservation visée à l'article 10 de l'arrêté royal, qu'ils souhaitent destiner les numéros géographiques nationaux E.164 demandés à une utilisation nomade;
- (b) l'Institut distingue ces séries de numéros des séries de numéros géographiques nationaux E.164 par le biais desquels des services nomades ne sont pas fournis, en plaçant une indication spécifique à côté des premières séries de numéros dans sa base de données de numéros.
- (c) l'opérateur qui souhaite fournir des services nomades à l'aide de numéros géographiques nationaux E.164 ne peut le faire qu'avec des numéros géographiques nationaux E.164 issus des séries de numéros visées aux points (a) et (b).

4 POSITIONS DE BELTUG ET COMMENTAIRE DU CADRE REGLEMENTAIRE

4.1 Valeur juridique de la Communication

BELTUG se demande quelle est la valeur juridique de ce texte. Il s'agit d'une Communication des ministres de l'Economie, de l'Intérieur et de la Consommation qui a été publiée sur le site internet de l'IBPT.

4.2 Devoir changer de numéro en cas de passage à une utilisation nomade est inacceptable

La Communication est explicite : dans une optique d'utilisation nomade, il y a lieu de demander des séries de numéros spécifiques !

La portabilité des numéros ne s'applique donc pas en cas de passage à une utilisation nomade ! Pour BELTUG, cette interprétation très négative de l'article 43 de l'AR donnée dans la Communication est inacceptable.

Les entreprises et les institutions publiques doivent pouvoir conserver les numéros géographiques qu'elles utilisent depuis des années en cas de passage à une utilisation nomade. **Aucune société ou institution ne veut changer de numéros de téléphone !**

Cette option crée un obstacle considérable à l'utilisation flexible des numéros de téléphone.

Une solution doit d'urgence être trouvée à ce problème.

BELTUG se demande en outre ce qu'il adviendra de tous les numéros actuellement déjà utilisés sur une base nomade.

4.3 Une entreprise ou une institution publique peut utiliser de manière nomade les numéros de la zone où elle a une adresse physique

Extrait de l'AR :

Les numéros géographiques nationaux E.164 spécifiques réservés à l'Institut pour une utilisation nomade peuvent être utilisés pour les services nomades à condition que :

*1° le titulaire du numéro, tant au moment de la sous-attribution à l'abonné que pendant la période d'utilisation du numéro par l'abonné, garantit que l'identité du service géographique du numéro E.164 national attribué à l'abonné **correspond à l'adresse donnée par l'abonné**, cette adresse devant être clairement liée à l'abonné sur la base de données objectives;*

Pour BELTUG, cette disposition implique qu'une entreprise ou une institution publique peut utiliser de manière nomade des numéros par exemple au départ de la zone 065 si celle-ci a une implantation dans la zone 065. BELTUG demande la confirmation formelle de cette interprétation.

4.4 Le devoir d'information de l'opérateur est positif. Mais il faut clairement une information en direction du marché, car ni les opérateurs ni les utilisateurs ne sont informés.

Extrait de l'AR :

2° l'opérateur attire expressément l'attention de l'abonné et ce, au plus tard au moment de la souscription du contrat et ensuite au moins deux fois par an de manière individuelle sur les restrictions relatives, selon le cas, à l'accessibilité des services d'urgence utilisant les numéros courts nationaux 100, 101 et 112 ou à la localisation physique de l'appelant si des appels sont établis à l'aide du numéro géographique concerné vers les numéros courts nationaux 100, 101 et 112 de certains services d'urgence en Belgique.

BELTUG a sondé un certain nombre d'entreprises qui envisagent le passage au VoIP et ont été en contact, dans cette perspective, avec différents fournisseurs. Il est clair que la pratique ne cadre pas avec la réglementation.

Par ailleurs, bon nombre de sociétés recourent à la nomadicité sans être conscientes des risques qu'elles prennent en cas d'appel vers les services d'urgence (appels n'atteignant pas ces services ou mal redirigés).

Les entreprises sont extrêmement surprises quand BELTUG attire leur attention sur ce point.

4.4.1 Cette obligation d'information n'est certes pas une disposition inutile.

Dans tous les cas, les opérateurs doivent informer correctement les utilisateurs qu'ils peuvent ou non contacter les numéros d'urgence. Signaler cette obligation d'information à la signature du contrat et la rappeler chaque année est une bonne proposition.

4.4.2 Intermédiaires : où est l'obligation d'information ?

Dans la pratique, un nombre croissant de sociétés font appel à un intermédiaire comme un intégrateur pour les télécoms, et il n'y a pas de relation directe entre l'opérateur et l'entreprise/l'institution publique. BELTUG se demande comment il convient d'interpréter l'obligation d'information dans ce contexte.

4.5 Point de départ : le blocage des appels vers les services d'urgence ... n'est pas possible pour les entreprises et les institutions publiques

Extrait de l'AR :

Les opérateurs qui sont titulaires des numéros géographiques nationaux E.164 et qui autorisent leurs abonnés à utiliser ces numéros de manière nomade empêchent leurs utilisateurs finals d'établir des appels vers les numéros courts nationaux 100, 101 et 112 sur le territoire belge à l'aide de ces numéros, tant que la collaboration de ces opérateurs avec les centrales de gestion du service médical d'urgence et des services de police concernant l'identification de l'appelant n'est pas garantie conformément aux modalités fixées en exécution de l'article 107, § 3, de la Loi.

Ceci signifie que si une **entreprise/institution publique introduit l'utilisation nomade, les appels vers les services d'urgence doivent être bloqués.**

Ceci place les sociétés devant une contradiction importante:

- D'une part, la législation du travail précise qu'une société doit veiller à ce que ses travailleurs puissent travailler dans un environnement sûr. Il y a de la responsabilité de l'employeur de faire en sorte qu'en cas de besoin, les services d'urgence puissent être avertis correctement.

- D'autre part, ce projet d'Arrêté stipule que les services d'urgence refusent les appels de numéros nomades. Ceci est inconciliable.

De plus en plus de numéros de téléphone seront utilisés de manière nomade. Ceci implique que de moins en moins de numéros pourront appeler les services d'urgence. **Tel ne peut être l'objectif !**

4.6 Mais : ceci peut être autorisé si les services d'urgence peuvent être informés correctement de l'identité et la localisation exactes de l'appelant. Ceci est positif.

Par dérogation à l'alinéa précédent, les appels vers les services d'urgence visés à l'alinéa précédent par le titulaire du numéro géographique national E.164 sont autorisés, si le titulaire en question peut assurer en toutes circonstances l'identification de l'appelant, visée au présent alinéa ainsi que le bon routage.

Concrètement, cela signifie que l'AR prescrit que l'utilisation d'un numéro géographique dans une autre zone est possible lorsque l'entreprise / l'institution publique qui l'utilise garantit que le bon service d'urgence (donc dans la bonne province) sera en mesure de déterminer la localisation exacte de l'appel.

Les entreprises et les institutions publiques peuvent parfaitement faire en sorte que les appels nomades aboutissent à la bonne centrale d'urgence, avec indication de la localisation exacte, si le travailleur se trouve dans une autre implantation. Dans une implantation, on peut faire passer automatiquement les appels en local vers les services d'urgence via une ligne de téléphone classique : l'appel aboutit alors à la bonne centrale d'urgence, avec le préfixe exact.

BELTUG juge positif que dans le texte de l'AR cette possibilité ait été explicitement prévue, sur la base de la suggestion de BELTUG dans la réponse à la consultation préalable.

(Extrait de la réponse de BELTUG à la consultation relative au projet d'AR :

“Dans la mesure où les entreprises font en sorte que les services d’urgence soient correctement avertis – par ex. en prévoyant un free seating à travers tout le pays et en veillant, en cas d’appel vers les services d’urgence, à ce que la bonne centrale d’urgence soit appelée, avec indication de la localisation exacte –, BELTUG estime qu’on ne peut prévoir un blocage obligatoire des appels vers les services d’urgence. ”)

4.7 Ceci n’est toutefois qu’une demi-solution

Pour les travailleurs à distance et les télétravailleurs

Pour les personnes qui travaillent depuis la maison ou sur le chemin du travail, il n’y a actuellement pas encore de solution technique adaptée pour avertir correctement les services d’urgence.

Petites implantations sans centrale

Dans une petite implantation qui ne dispose pas d’un central téléphonique, on peut faire en sorte de prévoir un téléphone classique pour les appels vers les numéros d’urgence.

Il faut tenir compte de cet aspect dans le cadre de la recherche d’une solution.

BELTUG conseille aux entreprises et aux institutions publiques de veiller dans ce cas à attirer l’attention du travailleur – par une communication dans la *corporate policy* sur l’utilisation des instruments de communication de l’entreprise (annexe au règlement de travail) – sur le fait que s’il utilise le numéro de téléphone de son employeur lorsqu’il travaille à la maison ou sur le chemin du travail, il doit se servir d’un téléphone mobile ou du téléphone de la maison en cas d’appel vers les services d’urgence.

5 CONCLUSIONS

Les entreprises et les institutions publiques ont un besoin croissant de flexibilité dans la gestion des numéros de téléphone. La **mobilité est plus que jamais à l'ordre du jour** dans les entreprises et les institutions publiques. Il devient toujours plus important de pouvoir joindre les travailleurs sur un seul numéro, où qu'ils se trouvent. L'on se dirige désormais vers une convergence entre communication fixe et mobile et *unified communications*, dans le cadre de laquelle différentes formes de communication sont rassemblées afin d'en augmenter l'efficacité.

BELTUG constate qu'il y a de moins en moins de correspondance entre le cadre réglementaire relatif à l'utilisation des numéros de téléphone d'une part et les besoins des entreprises et institutions publiques d'optimisation de leur politique de communication d'autre part.

Bien que cette problématique requière des décisions importantes, les responsabilités en la matière ne sont pas claires. Tant l'IBPT, que le ministre de l'Economie et le ministre de l'Intérieur (responsable des services d'urgence) sont concernés.

5.1 La problématique des services d'urgence ne peut faire obstacle aux développements technologiques

L'absence de solution technique adéquate pour avertir de manière correcte les services d'urgence a entraîné la mise en place d'une réglementation entravant l'introduction de nouvelles méthodes de travail plus efficaces.

La problématique doit être replacée dans son contexte exact et il faut tenir compte de la part minime que ces appels représentent au jour d'aujourd'hui par rapport au nombre total de 20.000 - 30.000 appels d'urgence/jour. Seule une minorité des appels en direction des services d'urgence provient encore de téléphones fixes. Et seule une minorité de ceux-ci proviennent d'un numéro nomade.

Nous tirons à ce niveau un parallèle avec la communication mobile : plus de 60% des appels vers les services d'urgence sont des appels mobiles. La

localisation n'est donc pas très précise. Cet état de fait n'a cependant pas empêché le développement de la communication mobile.

Le potentiel des services nomades est énorme. Lorsque la technologie permet d'avertir correctement et systématiquement les services d'urgence, BELTUG est bien évidemment favorable à ce qu'il y ait obligation en la matière. Une solution définitive s'impose dans le contexte européen, basée sur de nouvelles possibilités techniques. Mais on ne peut attendre jusque-là pour adapter la situation en Belgique.

5.2 Les points de blocage pour BELTUG

Les dispositions légales en matière de numéros de téléphone placent les entreprises et les institutions publiques face à différents problèmes. Une modification de la réglementation s'impose d'urgence pour ménager un cadre acceptable.

- Il est inadmissible de devoir changer de numéro de téléphone en cas de passage à une utilisation nomade des numéros de téléphone.
- De plus en plus d'entreprises réclament une solution permettant que **tous leurs numéros de téléphone commencent par le même préfixe** de manière à pouvoir gérer leur plan de numérotation de manière efficace et souple, un véritable must avec le renforcement de la mobilité au sein des entreprises.

Pour BELTUG, la disposition correspondante de l'AR implique qu'une entreprise ou une institution publique peut utiliser de manière nomade des numéros par exemple de la zone 065 si celle-ci a une implantation dans la zone 065. BELTUG demande la confirmation formelle de cette interprétation.

- Si une entreprise/institution publique introduit l'utilisation nomade, les appels vers les services d'urgence doivent être bloqués, sauf si ces services peuvent être correctement informés de l'identité et de la localisation correctes de l'appelant. Cette disposition est positive à comparer avec la

disposition générale qui stipule que les appels vers les services d'urgence doivent être bloqués au départ des numéros nomades.

Mais il ne s'agit là que d'une solution partielle, qui ne peut être appliquée qu'en cas d'utilisation nomade entre implantations de l'organisation disposant d'un central téléphonique. Si l'utilisation nomade est également introduite pour les télétravailleurs et les travailleurs à distance, ou dans les petites implantations sans central téléphonique, elle n'offre pas de solution.

5.3 La suite

BELTUG espère que la situation pourra être rectifiée à court terme via une concertation rapide et efficace entre toutes les parties intéressées.

Si la réglementation et la technologie sont incompatibles, la situation devient ingérable.

Il est clair que ces textes ont de très vastes conséquences, à ce point même que bon nombre d'entreprises et d'institutions publiques :

- opèrent actuellement inconsciemment de manière illégale,
- reçoivent des propositions du marché à grande échelle qui ne sont pas conformes aux dispositions réglementaires,
- adoptent une position attentiste et préfèrent différer des décisions importantes en termes d'investissements qui pourraient pourtant leur être profitables.

Dans un pays de services comme la Belgique, le législateur devrait créer un cadre proactif facilitant le développement de nouveaux standards & technologies (SIP, VoIP, *Unified Messaging*, ...) et permettant à nos entreprises de maintenir à tout le moins leur avance technologique et concurrentielle ! Une attitude passive et une stratégie attentiste nous ravalent aux derniers rangs de l'Union européenne.

Attendre sans rien faire n'est pas la solution : BELTUG est prête à engager la discussion et à collaborer de manière constructive à la recherche d'une solution.