



Genève, le 8 octobre 2025

## Le Conseil d'Etat

2944-2025

Département fédéral de l'environnement  
des transports, de l'énergie et de la  
communication (DETEC)  
Monsieur Albert Rösti  
Conseiller fédéral  
Palais fédéral Nord  
3003 Berne

### **Concerne : modification de l'ordonnance sur les services de télécommunication**

Monsieur le Conseiller fédéral,

Notre Conseil a bien reçu votre lettre du 20 juin dernier, par laquelle vous l'invitez à se prononcer dans le cadre de la procédure de consultation citée en titre et il vous en remercie.

Après un examen attentif de l'ensemble des documents transmis, nous sommes favorables aux modifications proposées, lesquelles représentent un pas important vers le renforcement, la modernisation et l'inclusion dans le système d'appel d'urgence en Suisse, qui conduira à une nette augmentation de la sécurité du système d'appel d'urgence en Suisse.

A cet égard, nous saluons tout particulièrement l'introduction du texte en temps réel (RTT), permettant un accès sans obstacle, la séparation entre les services d'urgence, d'assistance et de conseil, l'alignement sur le modèle de référence suisse des appels d'urgence, ainsi que l'introduction d'un numéro court (142) pour l'aide aux victimes afin de mettre en œuvre la Convention d'Istanbul. Sur ce dernier point, notre Conseil souhaite obtenir la garantie que le 142 pourra bien disposer, sur demande, des fonctionnalités de localisation et d'affichage forcé, les conditions d'octroi n'étant pas détaillée dans le rapport explicatif.

Cette modification prend en compte, d'une part, les besoins des personnes en détresse et, d'autre part, ceux des services d'urgence qui les prennent en charge, assurant ainsi la pérennité du dispositif. Le modèle de référence, élaboré conjointement par l'organisation des appels d'urgence, l'Office fédéral de la communication (ci-après : OFCOM) et les opérateurs de téléphonie mobile, constitue le socle de ce travail. Les mesures proposées améliorent la résilience du service d'appel d'urgence, prennent en compte l'évolution technologique et proposent des solutions d'avenir.

Par ailleurs, il est garanti que les services d'urgence de la police, des pompiers et des services de secours resteront accessibles, y compris aux personnes présentant un handicap auditif. Cette fonctionnalité s'étend également à toute personne ne pouvant pas parler, que ce soit à cause d'une blessure ou d'une situation dangereuse.

Les pannes d'appels d'urgence survenues entre 2020 et 2022 ont mobilisé l'ensemble des parties prenantes (services de police, pompiers, secours, OFCOM, fournisseurs d'infrastructures et opérateurs télécom). Elles ont permis de bâtir une base réglementaire solide pour ce projet. L'organisation des appels d'urgence a joué un rôle clé pour garantir la qualité du texte actuel et son adéquation aux besoins de toutes les personnes concernées.

Nous vous remercions d'ores et déjà de l'attention que vous voudrez bien prêter aux observations de notre Conseil ainsi qu'au document annexé, et vous prions de croire, Monsieur le Conseiller fédéral, à l'assurance de notre parfaite considération.

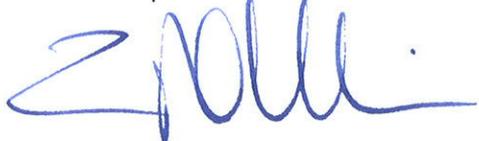
AU NOM DU CONSEIL D'ÉTAT

La chancelière :



Michèle Righetti-El Zayadi

Le président :



Thierry Apothéloz

Annexe : analyse détaillée

Copie à (format Word et pdf) : [tp-secretariat@bajin.admin.ch](mailto:tp-secretariat@bajin.admin.ch)

## Procédure de consultation relative à la modification de l'ordonnance sur les services de télécommunication

### Prise de position du Conseil d'Etat de la République et canton de Genève

#### Ordonnance sur les services de télécommunication (OST)

##### **Art. 27 OST**

Nous approuvons cet article et soulignons particulièrement la séparation explicite entre les services d'urgence et les autres services. Cela permet de renforcer les services d'urgence indépendamment des services d'assistance et de conseil, tout en tenant compte de l'évolution rapide du secteur.

##### **Art. 28 OST**

Nous approuvons pleinement l'adaptation proposée et y adhérons.

##### **Art. 28a - Alinéas 1 à 4 OST**

Nous approuvons cet article et apprécions expressément les alinéas 3 et 4, qui visent à prévenir les perturbations techniques ou malveillantes du service d'appel d'urgence et à assurer une coordination transversale entre les fournisseurs du service téléphonique public.

##### **Art. 28a - Alinéa 5 OST**

Nous saluons le paragraphe 5 qui garantit l'accès aux services d'urgence via le texte en temps réel (Real Time Text - RTT). Nous proposons toutefois la modification 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**".

Cette évolution constitue un pas décisif vers l'accessibilité et l'égalité des personnes présentant un handicap auditif, en leur assurant un accès direct aux services d'urgence.

##### **Art. 29 OST**

Nous approuvons l'adaptation et la soutenons. L'introduction du titre de section « Localisation » améliore la lisibilité des articles suivants. De plus, l'identification de la localisation constitue une base essentielle pour le traitement efficace des appels d'urgence et l'engagement rapide des secours.

##### **Art. 29a OST**

Nous soutenons l'adaptation proposée. Avec la suppression progressive des réseaux 2G et 3G, il devient indispensable de prendre en compte l'amélioration du standard actuel NGe-Call112, qui entrera en vigueur en janvier 2027 pour les exigences d'homologation européennes applicables aux voitures particulières et aux véhicules utilitaires.

##### **Art. 29b OST**

Nous approuvons l'ajustement et le soutenons. Ces modifications renforcent la clarté, assurent une application homogène du service de localisation et instaurent une tarification équilibrée.

### **Art. 30 OST**

Nous approuvons le principe général de cet article, mais suggérons la modification suivante pour l'alinéa 1<sup>er</sup> :

"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 permette.**

**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 cruciale pour les personnes en détresse, afin que toutes les données pertinentes soient transmises via la téléphonie fixe sur Internet, de la même manière que c'est déjà possible avec la téléphonie mobile.

### **Art. 36 OST**

Nous soutenons l'adaptation proposée.

### **Art. 81 OST**

Nous soutenons l'adaptation proposée.

### **Art. 92 OST**

Nous soutenons l'adaptation proposée.

## **Ordonnance sur les installations de télécommunication (OIT)**

### **Art. 7 OIT**

Nous approuvons cet article et soulignons particulièrement les exigences techniques relatives aux smartphones prévues à l'alinéa 2 ter. Celles-ci assurent que les services d'urgence (police, pompiers, secours médicaux) restent accessibles, notamment pour les personnes atteintes d'un handicap auditif.

## **Ordonnance sur les ressources d'adressage dans le domaine des télécommunications (ORAT)**

### **Art. 28 ORAT**

Nous approuvons cet article et mettons en avant la claire dissociation entre les services d'urgence et les autres services. Cette séparation permet de renforcer les services d'urgence de façon autonome, sans dépendre des services d'assistance et de conseil, tout en tenant compte de la rapidité d'évolution du secteur.

### **Art. 28a ORAT**

Nous soutenons cet article et apprécions également la séparation explicite entre les services d'urgence et les services annexes. Cette distinction favorise le renforcement indépendant des services d'urgence, tout en intégrant les évolutions rapides du domaine.

Cela étant, le 142 n'étant pas référencé comme un service d'urgence, il ne peut bénéficier de l'affichage forcé et de la localisation que sur demande. Or, les conditions d'octroi ne sont pas détaillées dans le rapport explicatif. Nous souhaitons nous assurer qu'il satisfait aux conditions et pourra bénéficier de ces fonctionnalités.

## Réponses complémentaires

1. Nous attirons l'attention sur le fait qu'une fois les fournisseurs du service téléphonique public conformes aux exigences réglementaires, les services d'urgence (police, pompiers, secours médicaux) devront également procéder à des adaptations techniques et opérationnelles. Ces ajustements nécessiteront du temps pour être mis en œuvre par ces services. La diffusion d'informations sur la disponibilité de ces derniers auprès du public doit être orchestrée et coordonnée avec toutes les parties prenantes par l'autorité de régulation.
2. Nous préconisons d'intégrer dès maintenant les futures évolutions technologiques, telles que les appels d'urgence vidéo (ou « conversation totale »), dans une prochaine révision de la loi sur les télécommunications (LTC).
3. Le RTT (Real Time Text) constitue une première avancée pour les appels d'urgence destinés aux personnes sourdes ou malentendantes, mais il ne satisfait pas tous leurs besoins. Certaines d'entre elles éprouvent des difficultés avec le français écrit, qui leur apparaît comme une langue étrangère. La France propose déjà un dispositif complet et national via le numéro court 114.

## Conclusion

Le projet renforce durablement le système d'appel d'urgence suisse. Nous l'approuvons tant sur le plan technique que pratique et remercions les autorités pour la prise en compte étendue des différents acteurs concernés.