



Par e-mail : tp-secretariat@bakom.admin.ch

Berne, le 14 octobre 2025

Consultation : Révision partielle de l'ordonnance du 9 mars 2007 sur les services de télécommunication (OST)

Madame, Monsieur,

Vous avez invité notre parti à prendre position sur le projet de consultation visé en titre. Nous vous remercions de nous offrir l'opportunité de nous exprimer à ce sujet.

Le présent projet comprend des modifications aux ordonnances sur les services de télécommunication (OST) et sur les installations de télécommunication (OIT). L'un des objectifs visés est celui de permettre notamment aux personnes malentendantes d'accéder facilement et directement aux services d'appel d'urgence avec leur téléphone mobile. Cela passe en particulier par l'accès à la communication par texte en temps réel (Real Time Text, RTT) tel que le prévoient les futures normes harmonisées au niveau européen. En outre, une nouvelle catégorie des services d'aide et de conseil est introduite dans l'ordonnance sur les ressources d'adressage dans le domaine des télécommunications (ORAT), en plus des services d'urgence, ce qui permet d'édicter des exigences différentes pour chaque catégorie. Par ailleurs, un numéro court pour l'aide aux victimes vient s'ajouter aux numéros courts déjà existants dans la catégorie des services d'aide et de conseil.

Progrès nécessaires et bienvenus en particulier pour les personnes malentendantes et les victimes de violence domestique

De façon générale, Le Centre accueille de manière positive les modifications mises en consultation. Le Centre considère quatre points comme particulièrement importants, à savoir l'introduction des appels d'urgence par texte en temps réel, ainsi que la création d'un numéro de téléphone suisse dédié à l'aide aux victimes, la gratuité du service téléphonique d'aide aux adultes et finalement la priorité donnée aux appels d'urgence en cas de surcharge du réseau.

Le Centre salue l'introduction des appels d'urgence par texte en temps réel qui chargera les fournisseurs de créer les conditions techniques au niveau du réseau, afin que les services d'urgence puissent être utilisés aussi par d'autres moyens que la téléphonie vocale. C'est une avancée indispensable pour les personnes malentendantes et une modernisation nécessaire pour l'ensemble du système de secours. Le Centre estime que le système actuel n'est pas satisfaisant et présente des désavantages inacceptables pour les personnes malentendantes. En effet, la solution qui leur est offerte actuellement repose sur un relais qui rend les appels trop complexes et trop lents entraînant une perte de temps précieuse en situation d'urgence.

La révision d'ordonnances prévoit en outre la mise en place d'un numéro de téléphone suisse pour l'aide aux victimes. Aux yeux du Centre, c'est une mesure importante et précieuse qui facilitera l'accès à une aide rapide et directe. Ce numéro répond par ailleurs aux engagements pris par la Suisse dans le cadre de la convention d'Istanbul et de la feuille de route nationale contre la violence domestique. Bien que Le Centre aurait souhaité une introduction plus rapide de cette mesure, il se réjouit qu'un outil concret soit désormais disponible pour les personnes victimes de violence domestique.



S'agissant du service téléphonique d'aide aux adultes, l'OST prévoit actuellement une exception au principe de gratuité des appels aux services d'urgence. Cette exception crée une situation problématique, car la facturation qui en découle ne permet pas de garantir l'anonymat de la personne qui recourt à ce service. Il n'est en effet pas rare que la personne qui cherche de l'aide ne soit pas celle qui paie la facture. Ceci peut conduire à ce que la personne en détresse, consciente de ce risque, renonce à un appel salvateur. Le Centre estime que cette situation est problématique et salue par conséquent la suppression de la taxe facturée à l'utilisateur des appels au service d'aide aux adultes. Le Centre est convaincu qu'en rendant ce service gratuit, le Conseil fédéral fait un pas en avant précieux et supprime un obstacle important pour les demandes d'aides.

Finalement, Le Centre se félicite que la question de la priorité des appels d'urgence en cas de surcharge du réseau soit enfin abordée. L'absence actuelle de traitement prioritaire, combinée à la difficulté pour les centrales d'alarme d'identifier immédiatement ces appels au sens de l'article 20 LTC, peut générer des situations critiques. Le Centre salue donc l'introduction d'une obligation imposée aux fournisseurs de télécommunication de donner la priorité aux appels d'urgence.

Nous vous remercions de nous avoir donné la possibilité de prendre position et vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations les meilleures.

Le Centre

Sig. Philipp Matthias Bregy
Président Le Centre Suisse

Sig. Blaise Fasel
Secrétaire général Le Centre Suisse