

II

(Actes non législatifs)

RÈGLEMENTS

RÈGLEMENT DÉLÉGUÉ (UE) 2023/444 DE LA COMMISSION

du 16 décembre 2022

complétant la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil par des mesures visant à assurer un accès effectif aux services d'urgence par des communications d'urgence au numéro d'urgence unique européen «112»

(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

LA COMMISSION EUROPÉENNE,

vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne,

vu la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen ⁽¹⁾, et notamment son article 109, paragraphe 8,

considérant ce qui suit:

- (1) Conformément à l'article 109, paragraphe 8, de la directive (UE) 2018/1972, afin d'assurer un accès effectif aux services d'urgence par des communications d'urgence au numéro d'urgence unique européen «112» dans les États membres, la Commission adopte des actes délégués, le premier de ces actes devant être adopté au plus tard le 21 décembre 2022. Ces actes délégués doivent compléter l'article 109, paragraphes 2, 5 et 6, de la directive en ce qui concerne les mesures nécessaires pour garantir la compatibilité, l'interopérabilité, la qualité, la fiabilité et la continuité des communications d'urgence dans l'Union en ce qui concerne les solutions relatives aux informations sur la localisation de l'appelant, l'accès pour les utilisateurs finaux handicapés et l'acheminement au centre de réception des appels d'urgence (PSAP) le plus approprié.
- (2) Les communications d'urgence sont importantes pour assurer la sûreté, la sécurité et la santé publiques. Depuis plus de 30 ans, les citoyens de l'Union peuvent compter sur le numéro d'urgence unique européen «112» pour accéder aux services d'urgence. Ils devraient pouvoir continuer à le faire dans le monde numérique. Il convient de fournir en temps voulu aux citoyens les informations contextuelles complètes nécessaires pour faire face à une situation d'urgence. Le niveau élevé de connectivité que l'Europe prévoit d'atteindre dans le cadre de sa transformation numérique, ressortant de la décision établissant le programme d'action relatif à la décennie numérique 2030 ⁽²⁾, implique une migration technologique vers les technologies tout-IP des services de communications électroniques utilisés par les citoyens, en particulier par les personnes handicapées. La migration des technologies à commutation de circuits vers les technologies à commutation de paquets dans les réseaux de communications électroniques entraîne le déploiement de services vocaux au moyen de technologies de téléphonie vocale fixe et mobile prises en charge par l'IMS (IP Multimedia Subsystem), telles que la VoLTE (Voice over Long Term Evolution), la VoNR en 5G (Voice over New Radio) et la VoWiFi (Voice over Wi-Fi). Les technologies à commutation de paquets permettent également des services textuels et vidéo tels que le texte en temps réel et les services de conversation totale. Ces services de communication fondés sur IP ne peuvent pas être pris en charge par les réseaux à commutation de circuits historiques, tels que les réseaux 2G et 3G qui sont en cours de démantèlement. Il est donc nécessaire de migrer aussi les communications d'urgence vers les technologies à commutation de paquets. Le présent règlement vise à garantir la qualité et la fiabilité des communications d'urgence au cours de ce processus de migration.

⁽¹⁾ JO L 321 du 17.12.2018, p. 36.

⁽²⁾ Décision (UE) 2022/2481 du Parlement européen et du Conseil du 14 décembre 2022 établissant le programme d'action pour la décennie numérique à l'horizon 2030 (JO L 323 du 19.12.2022, p. 4).

- (3) L'objectif des services d'urgence est d'éviter, d'atténuer ou de gérer, par une intervention d'urgence, les effets des incidents constituant une urgence. Le temps nécessaire à l'intervention d'urgence a une importance fondamentale pour l'issue de l'incident. Une intervention d'urgence efficace nécessite une mobilisation rapide des ressources d'intervention susceptibles de faire face efficacement à l'incident constituant une urgence, ainsi qu'une arrivée rapide sur le lieu de l'intervention.
- (4) Les communications d'urgence ont pour but de permettre aux utilisateurs finaux d'accéder aux services d'urgence pour leur demander une aide d'urgence et la recevoir. Tandis que les communications d'urgence sont établies entre l'utilisateur final et le PSAP, c'est au PSAP le plus approprié qu'il incombe de traiter les informations reçues et de transmettre la demande aux services d'urgence, garantissant ainsi l'accès aux services d'urgence. En fonction de l'organisation nationale des systèmes PSAP et des systèmes de services d'urgence, les PSAP et les services d'urgence peuvent se confondre ou être des entités autonomes.
- (5) Afin de permettre l'accès aux services d'urgence, des communications d'urgence efficaces devraient garantir à la fois la communication en temps voulu entre l'utilisateur final et le PSAP le plus approprié et la mise à disposition, en temps voulu, d'informations contextuelles, y compris des informations relatives à la localisation de l'appelant. Les informations contextuelles contribuent à la description de l'incident constituant une urgence, par exemple l'environnement physique, l'état et les capacités des personnes concernées, la localisation de l'incident, etc. La disponibilité et la précision des informations contextuelles permettent de déterminer en temps voulu les ressources d'intervention appropriées et d'arriver rapidement sur le lieu de l'intervention, par exemple lorsqu'une localisation précise de l'appelant est disponible. Ces informations peuvent être transmises aux services d'urgence par l'utilisateur final au moyen de communications d'urgence ou obtenues automatiquement à partir de l'appareil de l'utilisateur final ou du réseau.
- (6) La localisation de l'appelant est l'un des principaux types d'informations contextuelles associées aux communications d'urgence et son incidence sur leur efficacité est considérable. La précision et la fiabilité des informations relatives à la localisation de l'appelant influent sur le temps nécessaire à l'identification du site de l'urgence et à l'arrivée sur place des services d'urgence.
- (7) La directive (UE) 2018/1972 impose aux autorités de régulation compétentes d'établir les critères relatifs à la précision et à la fiabilité des informations de localisation de l'appelant. Ces critères représentent les niveaux minimaux de précision et de fiabilité des informations de localisation de l'appelant qui doivent être mis en œuvre sur le territoire de l'État membre au moyen de solutions technologiques fondées tant sur le réseau que sur les appareils mobiles. Selon la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne ^(?), les critères devraient assurer, dans les limites de faisabilité technique, une localisation de la position de l'appelant aussi fiable et précise que nécessaire pour permettre aux services d'urgence de venir utilement à son aide. La combinaison de ces technologies garantit que, même lorsqu'une solution de localisation de l'appelant fondée sur un appareil mobile ne permet pas de mettre les informations de localisation de l'appelant à la disposition du PSAP le plus approprié, les services d'urgence peuvent compter sur la localisation par réseau pour venir utilement à l'aide de l'utilisateur final, conformément aux critères de précision et de fiabilité de la localisation de l'appelant établis par les États membres. Si les critères de localisation de l'appelant ne permettent pas d'établir des niveaux minimaux de précision et de fiabilité, leur mise en œuvre peut conduire à une situation où il n'est pas garanti que les services d'urgence reçoivent des informations relatives à la localisation de l'appelant qu'ils peuvent utiliser efficacement. Il devrait appartenir aux États membres d'évaluer l'effet combiné des solutions techniquement réalisables de localisation de l'appelant et d'établir des critères minimaux de précision et de fiabilité de la localisation de l'appelant, qui, s'ils sont mis en œuvre, permettront aux services d'urgence d'intervenir utilement. L'utilité de la précision des informations de localisation de l'appelant peut varier en fonction de la zone d'origine de la communication d'urgence (par exemple, en milieu urbain ou rural) et peut être prise en compte en conséquence dans les critères fixés. Afin de garantir une approche harmonisée au sein de l'Union en ce qui concerne la fixation des critères de précision et de fiabilité garantissant un niveau minimal d'informations contextuelles, il est nécessaire de définir les paramètres dont les autorités de régulation compétentes devraient tenir compte lorsqu'elles établissent ces critères. En outre, il importe de rappeler qu'en vertu du principe de coopération loyale énoncé à l'article 4, paragraphe 3, du traité sur l'Union européenne, les autorités de régulation compétentes coopèrent entre elles lorsqu'elles définissent les critères de précision et de fiabilité relatifs aux informations de localisation de l'appelant en consultant l'Organe des régulateurs européens des communications électroniques (ORECE) ou d'autres instances compétentes pour fournir des orientations à cet égard, afin de garantir la pleine efficacité de l'article 109, paragraphe 6, de la directive (UE) 2018/1972.

(?) Affaire C 417/18; Arrêt de la Cour (quatrième chambre) du 5 septembre 2019, AW et autres/Lietuvos valstybė.

- (8) La précision des informations relatives à la localisation de l'appelant peut s'exprimer comme le rayon maximal de la zone de recherche présentée aux services d'urgence en vue de l'intervention. Les temps d'intervention d'urgence pourraient être considérablement réduits lorsque le PSAP le plus approprié dispose d'informations précises et fiables relatives à la localisation de l'appelant obtenues à partir du réseau et de l'appareil mobile, en particulier lorsque les utilisateurs finaux qui demandent une aide d'urgence ne sont pas en mesure de préciser leur localisation. Par conséquent, pour les réseaux fixes, les États membres devraient exprimer les niveaux minimaux de précision à mettre en œuvre sur leur territoire comme des informations relatives à la localisation de l'appelant liées à l'adresse physique du point de terminaison du réseau, par exemple faisant référence au nom de la rue et au numéro de maison, à l'appartement, à l'étage ou à des informations similaires. Pour les réseaux mobiles, les niveaux minimaux de précision devraient être exprimés en mètres afin d'indiquer le rayon maximal de la zone de recherche horizontale présentée aux services d'urgence à des fins d'intervention. S'il y a lieu et si cela est techniquement possible, le critère de l'altitude ou de la précision verticale devrait également être exprimé en mètres. Les États membres devraient évaluer s'il est possible d'appliquer ces paramètres aux fournisseurs de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation qui sont indépendants des réseaux, lorsque ces services sont utilisés sur des réseaux fixes ou mobiles.
- (9) La fiabilité de la localisation de l'appelant devrait se rapporter à deux aspects des informations relatives à la localisation de l'appelant, à savoir l'établissement et la transmission. La fiabilité des informations relatives à la localisation de l'appelant devrait être établie sur la base des mesures statistiques montrant le taux de concordance entre la localisation réelle de l'appareil duquel provient la communication d'urgence et la zone physique indiquée sur la base des informations relatives à la localisation de l'appelant. Une communication d'urgence devrait déclencher des informations relatives à la localisation de l'appelant tant fondées sur le réseau que provenant de l'appareil mobile, lorsque ces dernières sont disponibles. Il convient de déterminer la fiabilité des informations relatives à la localisation de l'appelant pour les services d'urgence comme un effet combiné de ces deux technologies. La fiabilité de la transmission des informations relatives à la localisation de l'appelant devrait s'exprimer comme le taux de réussite de la solution technique permettant de transmettre des informations relatives à la localisation de l'appelant au PSAP le plus approprié. Le taux de réussite dépend de la capacité du réseau à transmettre les informations, si la localisation de l'appelant est fondée sur le réseau, ou de l'interopérabilité entre l'appareil et les ressources du réseau permettant la transmission, si la localisation de l'appelant est obtenue à partir d'un appareil, ainsi que des capacités PSAP les plus appropriées pour recevoir les informations.
- (10) Afin de permettre à la Commission de contrôler les critères de localisation de l'appelant établis conformément au présent règlement, les États membres devraient rendre compte de l'adoption de ces critères et expliquer comment ils ont tenu compte des paramètres établis dans le présent règlement.
- (11) La directive (UE) 2018/1972 exige que les utilisateurs finaux handicapés disposent d'un accès aux services d'urgence au moyen des communications d'urgence qui soit équivalent à celui dont bénéficient les autres utilisateurs finaux. Le principe d'équivalence implique que les utilisateurs finaux handicapés devraient pouvoir accéder aux services d'urgence au moyen de communications d'urgence d'une manière fonctionnellement équivalente à celle dont les autres utilisateurs finaux accèdent aux services d'urgence, notamment en appelant le numéro «112» via des services vocaux. Étant donné qu'il n'existe pas de définition commune des exigences d'équivalence fonctionnelle, il convient d'établir les exigences qui reproduisent les fonctionnalités des communications d'urgence dont bénéficient les autres utilisateurs finaux, principalement les services basés sur la voix. Si, pour des raisons techniques, les États membres ne sont pas en mesure de se conformer aux exigences d'équivalence fonctionnelle établies par le présent règlement, ils devraient informer la Commission des raisons spécifiques pour lesquelles cela n'est pas possible. Les États membres devraient informer la Commission des cas où la conception technique des moyens prescrits pour assurer l'accès aux services d'urgence n'exige pas ou n'autorise pas l'utilisation du numéro d'urgence unique européen «112» et de la manière dont il est garanti qu'un niveau de sensibilisation au moins équivalent est atteint parmi les utilisateurs finaux handicapés en ce qui concerne ces moyens d'accès.
- (12) Afin de permettre à la Commission de contrôler la compatibilité, la qualité, la fiabilité, l'interopérabilité et la continuité des moyens d'accès aux services d'urgence pour les utilisateurs finaux handicapés, les États membres devraient établir un rapport concernant les moyens d'accès aux services d'urgence prescrits sur leur territoire pour les utilisateurs finaux handicapés, y compris ceux qui utilisent des services d'itinérance. Le rapport devrait contenir une première évaluation de la conformité des moyens d'accès déclarés aux exigences d'équivalence fonctionnelle conformément au présent règlement. La migration vers des réseaux tout-IP permettra la mise en œuvre de nouveaux services de communication accessibles, tels que des services de texte en temps réel et de conversation totale. Il convient donc que les États membres signalent les problèmes d'interopérabilité, de compatibilité ou de continuité rencontrés lors du déploiement de ces services, en particulier pour les utilisateurs finaux en itinérance. Afin de satisfaire à l'obligation prévue à l'article 16 du règlement (UE) 2022/612 du Parlement européen et du Conseil ⁽⁴⁾ de notifier à l'ORECE les moyens d'accès aux services d'urgence qui sont obligatoires dans leur État membre et auxquels les clients en itinérance ont la possibilité technique de recourir, les autorités de régulation nationales ou les autres autorités compétentes devraient établir, le cas échéant, les raisons techniques de l'indisponibilité du service de communication d'urgence pour les utilisateurs finaux en itinérance lorsque ces services sont disponibles pour les utilisateurs finaux nationaux. Le premier rapport, ainsi que les informations fournies au cours des années suivantes, permettront à la Commission d'évaluer la nécessité d'adopter de nouvelles mesures, y compris des mandats de normalisation, pour remédier à ces problèmes.

(4) Règlement (UE) 2022/612 du Parlement européen et du Conseil du 6 avril 2022 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union (JO L 115 du 13.4.2022, p. 1).

- (13) Les communications d'urgence et les informations relatives à la localisation de l'appelant doivent être acheminées vers le PSAP le plus approprié pour permettre la réception et la gestion appropriées des communications d'urgence. Il convient de faire en sorte que les communications d'urgence soient acheminées tout aussi efficacement dans le contexte de la migration des technologies à commutation de circuits vers les technologies à commutation de paquets. Le PSAP le plus approprié est normalement déterminé par l'État membre sur la base de la compétence territoriale pour la gestion des communications d'urgence ou de la compétence relative à la gestion d'un certain type de communications, par exemple un PSAP équipé pour traiter la communication en temps réel en texte ou en langue des signes. Les services de communication interpersonnelle assurés au moyen de technologies à commutation de paquets fournissant de la voix, du texte — y compris du texte en temps réel — et de la vidéo peuvent être acheminés dans le domaine du réseau public ou dans celui du PSAP. En fonction de l'organisation nationale des PSAP, tandis que la communication d'urgence atteint le système PSAP par l'intermédiaire des réseaux publics, il peut être nécessaire de poursuivre l'acheminement dans le domaine du PSAP pour atteindre le PSAP le plus approprié. Afin de garantir la disponibilité de communications d'urgence efficaces dans l'intérêt de tous les utilisateurs finaux, les États membres devraient faire en sorte que tous les types de communications d'urgence et d'informations relatives à la localisation de l'appelant prescrits sur leur territoire soient acheminés en temps utile vers le PSAP le plus approprié.
- (14) L'accès effectif aux services d'urgence dépend de la rapidité de transmission des informations contextuelles aux services d'urgence. Les États membres devraient veiller à ce que le PSAP le plus approprié vers lequel la communication d'urgence est acheminée soit techniquement capable de transmettre en temps voulu les informations contextuelles aux services d'urgence dès le moment où ces derniers sont avertis par ce PSAP. Selon l'organisation nationale des PSAP, le PSAP le plus approprié peut évaluer l'utilité des données contextuelles et filtrer les informations à fournir aux services d'urgence.
- (15) Afin de permettre à la Commission de contrôler l'efficacité de l'acheminement vers le PSAP le plus approprié, les États membres devraient rendre compte des performances en matière de rapidité de l'acheminement des communications d'urgence vers le PSAP le plus approprié, y compris en cas d'utilisation de services vocaux, textuels ou vidéo.
- (16) Garantir un accès ininterrompu aux services d'urgence sans enregistrement préalable aux utilisateurs finaux, y compris les utilisateurs finaux handicapés, qui voyagent dans un autre État membre, pourrait ne pas relever du contrôle d'un seul État membre et nécessiterait le respect d'exigences d'interopérabilité convenues d'un commun accord. Sans préjudice de la mise en œuvre des services de texte en temps réel et de conversation totale conformément à la directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil ⁽⁵⁾, il devrait être possible de mettre en œuvre l'accès aux services d'urgence par des services vocaux, de texte ou vidéo au moyen de communications d'urgence via des applications mobiles. Les applications mobiles peuvent permettre la transmission de données contextuelles riches au PSAP le plus approprié. Une fois qu'une application mobile est téléchargée et installée, l'utilisateur final peut communiquer avec le PSAP le plus approprié dans toute l'Union si les exigences communes d'interopérabilité le permettent et si les fournisseurs d'applications mobiles et les systèmes PSAP nationaux respectent ces exigences. Les États membres devraient coopérer de bonne foi avec la Commission afin de déterminer les exigences communes d'interopérabilité dont la mise en œuvre permettrait l'utilisation de ces communications d'urgence destinées au PSAP le plus approprié au moyen d'applications mobiles dans toute l'Union.
- (17) Les systèmes PSAP qui ont été mis au point pour recevoir aux communications à commutation de circuits et les gérer peuvent ne pas être en mesure de recevoir, gérer et traiter toutes les caractéristiques des communications d'urgence émises par l'intermédiaire de la technologie à commutation de paquets. Afin de garantir la transparence avec les parties prenantes concernées, en particulier les services de communications électroniques et les fournisseurs de réseaux, et de faire en sorte que systèmes de PSAP sur leur territoire soient mis à niveau de manière cohérente et en temps voulu, les États membres devraient élaborer une feuille de route relative à une mise à niveau permettant à leurs systèmes PSAP de recevoir, gérer et traiter les communications d'urgence émises au moyen de technologies à commutation de paquets. Cette feuille de route devrait contenir le calendrier et la date prévus pour le déploiement de nouveaux moyens d'accès aux services d'urgence par des communications d'urgence utilisant les technologies à commutation de paquets, que ces moyens soient fournis dans le réseau central comme des services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation ou déployés au moyen d'une application mobile. La feuille de route devrait contenir des informations sur le calendrier de la mise à niveau des capacités des systèmes PSAP, compte tenu des obligations énoncées dans la directive (UE) 2019/882 et des délais légaux qui y sont prévus. Il s'agit en particulier d'assurer une réponse appropriée, par le PSAP le plus approprié, aux communications

⁽⁵⁾ Directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services (JO L 151 du 7.6.2019, p. 70).

d'urgence vers le numéro d'urgence unique européen «112», en utilisant la voix et le texte synchronisés (y compris le texte en temps réel) ou, lorsque la vidéo est fournie, la voix, le texte (y compris le texte en temps réel) et la vidéo synchronisés en conversation totale. Le cas échéant, il convient d'indiquer le mandat légal attendu dans la législation nationale pour le déploiement de communications d'urgence au moyen de technologies à commutation de paquets. La feuille de route devrait faire référence aux étapes intermédiaires, par exemple les consultations du public et des parties prenantes, les mesures législatives, l'interopérabilité, les tests de continuité et de fiabilité, les marchés publics, etc. Les États membres devraient communiquer la feuille de route à la Commission et fournir des informations actualisées sur sa mise en œuvre. Les États membres devraient également signaler les problèmes d'interopérabilité et de continuité rencontrés en ce qui concerne la fourniture de services de communications électroniques utilisés pour accéder aux services d'urgence, afin de permettre à la Commission d'évaluer la nécessité d'adopter d'autres mesures, y compris des mandats de normalisation, qui permettraient de remédier à ces goulets d'étranglement.

- (18) Il est nécessaire de recueillir de manière régulière et structurée des informations auprès des États membres sur plusieurs aspects relatifs à l'efficacité des communications d'urgence dans l'Union pour permettre à la Commission de contrôler leur mise en œuvre et leur conformité aux obligations énoncées à l'article 109 de la directive (UE) 2018/1972, telle que complétée par le présent règlement. À la suite du premier rapport prévu par le présent règlement, les États membres devraient fournir à la Commission les informations actualisées demandées dans le cadre de chaque collecte de données que la Commission organise afin de respecter son obligation de faire rapport au Parlement européen et au Conseil conformément à l'article 109, paragraphe 4, de la directive (UE) 2018/1972.
- (19) L'Organe des régulateurs européens des communications électroniques a été consulté conformément à l'article 109, paragraphe 8, de la directive (UE) 2018/1972 et a rendu un avis le 14 octobre 2022.
- (20) Le Contrôleur européen de la protection des données a été consulté conformément à l'article 42, paragraphe 1, du règlement (UE) 2018/1725 du Parlement européen et du Conseil ⁽⁶⁾ et a rendu un avis le 15 novembre 2022,

A ADOPTÉ LE PRÉSENT RÈGLEMENT:

CHAPITRE 1

OBJET, CHAMP D'APPLICATION ET DÉFINITIONS

Article premier

Le présent règlement établit des mesures visant à assurer un accès effectif aux services d'urgence par des communications d'urgence en ce qui concerne les solutions relatives aux informations de localisation de l'appelant, l'accès pour les utilisateurs finaux handicapés et l'acheminement au PSAP le plus approprié.

Article 2

Aux fins du présent règlement, on entend par:

- 1) «communication d'urgence efficace»: une communication d'urgence telle que définie à l'article 2, point 38), de la directive (UE) 2018/1972, qui assure:
- une communication en temps voulu entre l'utilisateur final et le PSAP le plus approprié, et
 - la mise à disposition en temps voulu d'informations contextuelles, y compris les informations relatives à la localisation de l'appelant;

⁽⁶⁾ Règlement (UE) 2018/1725 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2018 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les institutions, organes et organismes de l'Union et à la libre circulation de ces données, et abrogeant le règlement (CE) n° 45/2001 et la décision n° 1247/2002/CE (JO L 295 du 21.11.2018, p. 39).

- 2) «informations contextuelles»: les informations transmises par l'utilisateur final au moyen d'une communication d'urgence ou provenant de l'appareil de l'utilisateur final ou du réseau concerné et transmises automatiquement afin que les ressources d'intervention des services d'urgence puissent être identifiées en temps voulu et que les services d'urgence arrivent rapidement sur le lieu de l'intervention.

CHAPITRE 2

INFORMATIONS RELATIVES À LA LOCALISATION DE L'APPELANT

Article 3

1. Lorsqu'elles fixent les critères relatifs à la précision et à la fiabilité des informations relatives à la localisation de l'appelant conformément à l'article 109, paragraphe 6, de la directive (UE) 2018/1972, les autorités de régulation compétentes veillent, dans les limites de la faisabilité technique, à ce que la position de l'utilisateur final soit localisée de manière aussi fiable et précise que nécessaire pour permettre aux services d'urgence de venir en aide à l'utilisateur final. Les autorités de régulation compétentes définissent les critères en tenant compte des paramètres énoncés aux paragraphes 2 et 3 du présent article.
2. En ce qui concerne les réseaux fixes:
 - a) le critère de précision des informations relatives à la localisation de l'appelant est exprimé sous forme d'informations relatives à l'adresse physique du point de terminaison du réseau;
 - b) le critère de fiabilité des informations relatives à la localisation de l'appelant est exprimé sous forme de pourcentage correspondant au taux de réussite de la solution technique ou de la combinaison de solutions techniques permettant d'établir et de transmettre au PSAP le plus approprié une information relative à la localisation de l'appelant correspondant au critère de précision.
3. En ce qui concerne les réseaux mobiles:
 - a) le critère de précision des informations relatives à la localisation de l'appelant est exprimé en mètres. S'il y a lieu, le critère de l'altitude ou de la précision verticale est également exprimé en mètres;
 - b) le critère de fiabilité des informations relatives à la localisation de l'appelant est exprimé sous forme de pourcentage correspondant au taux de réussite de la solution technique ou de la combinaison de solutions techniques permettant d'établir et de transmettre au PSAP le plus approprié une zone de recherche correspondant au critère de précision.

CHAPITRE 3

ACCÈS AUX SERVICES D'URGENCE POUR LES UTILISATEURS FINAUX HANDICAPÉS

Article 4

Lorsqu'ils mettent en œuvre des moyens d'accès aux services d'urgence par des communications d'urgence pour les utilisateurs finaux handicapés, les États membres veillent à ce que, sous réserve de la faisabilité technique, les exigences d'équivalence fonctionnelle suivantes soient respectées:

- a) la communication d'urgence permet une communication interactive bidirectionnelle entre l'utilisateur final handicapé et le PSAP;
- b) la communication d'urgence est accessible sans discontinuité, sans enregistrement préalable, aux utilisateurs finaux handicapés qui voyagent dans un autre État membre;
- c) la communication d'urgence est fournie gratuitement aux utilisateurs finaux handicapés;
- d) la communication d'urgence est acheminée sans délai vers le PSAP le plus approprié, qualifié et équipé pour recevoir et traiter de manière appropriée la communication d'urgence des utilisateurs finaux handicapés;
- e) des niveaux équivalents de précision et de fiabilité des informations relatives à la localisation de l'appelant sont garantis pour les communications d'urgence des utilisateurs finaux handicapés et pour les appels d'urgence émis par d'autres utilisateurs finaux;

- f) les utilisateurs finaux handicapés peuvent parvenir à un niveau de sensibilisation aux moyens d'accès aux services d'urgence par des communications d'urgence au moins équivalent à celui des autres utilisateurs finaux en ce qui concerne les appels d'urgence vers le «112», soit par la conception des moyens d'accès, soit par des mesures de sensibilisation.

CHAPITRE 4

ACHEMINEMENT VERS LE CENTRE DE RÉCEPTION DES APPELS D'URGENCE LE PLUS APPROPRIÉ

Article 5

Les États membres veillent à ce que les communications d'urgence et les informations relatives à la localisation de l'appelant soient acheminées sans tarder vers le PSAP le plus approprié, qui est techniquement capable de transmettre les informations contextuelles aux services d'urgence lorsque ces derniers sont alertés.

Article 6

Afin de garantir la faisabilité technique de l'accès sans discontinuité aux services d'urgence prévu à l'article 4, paragraphe 1, point b), du présent règlement, sans préjudice de la mise en œuvre de la directive (UE) 2019/882, les États membres coopèrent avec la Commission pour définir des exigences communes en matière d'interopérabilité qui permettent la communication d'urgence avec le PSAP le plus approprié via une application mobile partout dans l'Union.

CHAPITRE 5

ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS

Article 7

1. Les États membres soumettent régulièrement à la Commission des rapports sur les performances de l'acheminement vers le PSAP le plus approprié au titre de l'article 5, mis en œuvre pour les communications d'urgence et les informations relatives à la localisation de l'appelant.
2. Les États membres élaborent et communiquent à la Commission, au plus tard le 5 novembre 2023, une feuille de route relative à une mise à niveau permettant à leur système national de PSAP de recevoir, gérer et traiter les communications d'urgence émises au moyen de technologies à commutation de paquets. La feuille de route indique la date du déploiement prévu des communications d'urgence vocales, textuelles ou vidéo au moyen de technologies à commutation de paquets. La feuille de route indique également la date indicative à laquelle les PSAP seront prêts à recevoir ces communications d'urgence. Les États membres fournissent des informations actualisées sur la mise en œuvre des étapes intermédiaires de la feuille de route conformément à l'article 8.

Article 8

1. Les États membres communiquent à la Commission, au plus tard le 5 mars 2024:
 - a) les critères de précision et de fiabilité des informations relatives à la localisation de l'appelant, exprimés conformément aux paramètres visés à l'article 3;
 - b) les moyens d'accès aux services d'urgence par l'intermédiaire des communications d'urgence à utiliser par les utilisateurs finaux handicapés, y compris ceux qui utilisent des services d'itinérance, et l'évaluation de leur conformité avec les exigences d'équivalence fonctionnelle énoncées à l'article 5.
2. Les États membres communiquent à la Commission les informations mentionnées au présent article et à l'article 7 sans préjudice des délais initiaux qui y sont fixés, dans le cadre de chaque collecte de données que la Commission organise afin de respecter son obligation de faire rapport au Parlement européen et au Conseil conformément à l'article 109, paragraphe 4, de la directive (UE) 2018/1972.

CHAPITRE 6

DISPOSITIONS FINALES

Article 9

Le présent règlement entre en vigueur le troisième jour suivant celui de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne*.

Le présent règlement est obligatoire dans tous ses éléments et directement applicable dans tout État membre.

Fait à Bruxelles, le 16 décembre 2022.

Par la Commission
La présidente
Ursula VON DER LEYEN
