

Instruction n° DGOS/R2/2015/184 du 2 juin 2015 relative à la mise en service de la plateforme de localisation des appels d'urgence (PFLAU)

02/06/2015

Cette instruction rappelle en premier lieu que la plateforme de localisation des appels d'urgence (PFLAU) est fondée sur la base des dispositions de l'article D98-8 du code des postes et des communications électroniques, lequel dispose que « l'opérateur prend les mesures nécessaires pour acheminer gratuitement les appels d'urgence à partir des points d'accès publics, des points d'abonnement et des points d'interconnexion, vers le centre compétent correspondant à la localisation de l'appelant, en fonction des informations et listes transmises par les représentants de l'Etat dans les départements. Il ne reçoit pas de compensation financière de la part de l'Etat à ce titre. L'opérateur s'abstient de faire figurer sur les factures les numéros appelés à ce titre. Afin de permettre la transmission des informations relatives à l'acheminement des appels d'urgence, l'opérateur communique ses coordonnées, avant l'ouverture du service dans un département, au préfet de ce département. Il agit de même à chaque modification de ces coordonnées. On entend par appels d'urgence les appels à destination des numéros d'appel d'urgence des services publics chargés de la sauvegarde des vies humaines ; des interventions de police ; de la lutte contre l'incendie ; de l'urgence sociale. La liste des numéros d'appel d'urgence est précisée par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes dans les conditions prévues à l'article L. 36-6 ». En termes d'architecture, le choix d'une plateforme unique « permet aux opérateurs et aux centres de réception des appels d'urgence de ne gérer respectivement qu'une seule liaison. Chaque opérateur est raccordé à la PFLAU via un VPN (Virtual Private Network) ». La mise en service de la PFLAU est prévue pour septembre 2015. A compter de la date de mise en service, les centres de réception des appels d'urgence disposeront de 24 mois pour se raccorder à la PFLAU. Une fois ce délai dépassé, le service d'annuaire inversé actuellement fourni par les opérateurs sera définitivement arrêté. Les centres de réception des appels d'urgence non raccordés à la PFLAU se retrouveraient alors privés de tout moyen de localisation des appels d'urgence. Dès lors, « afin d'éviter une dégradation de la qualité et de la sécurité de la prise en charge des appels d'urgence parvenant aux SAMU-Centres 15, il est demandé à chaque Direction d'établissement siège de SAMU-Centre 15 de procéder au raccordement du SAMU-Centre 15 à la PFLAU et de veiller à l'intégration des données de localisation dans le système de régulation médicale. Pour ce faire, il conviendra que le pouvoir adjudicateur de chaque établissement siège de SAMU-Centre 15 commande à son éditeur de système de régulation médicale la fonctionnalité permettant d'incrémenter les données de localisation dans le système d'information du SAMU-Centre 15 ».

Consulter ici l'instruction n° DGOS/R2/2015/184 du 2 juin 2015 relative à la mise en service de la plateforme de localisation des appels d'urgence (PFLAU)