

Appeler le 112, le 18 ou le 15 depuis une ligne IP : ce qui change

C'est la question qui inquiète le plus, et à juste titre : **pourra-t-on encore appeler les secours ?** La réponse est oui — l'accès aux numéros d'urgence est une obligation qui s'impose aux opérateurs, quelle que soit la technologie. Mais deux choses changent avec la voix sur IP, et elles méritent d'être comprises, car elles ne se voient pas tant qu'on n'en a pas besoin : **l'adresse transmise aux secours, et la dépendance à l'électricité.**

Le problème de la localisation

Sur une ligne analogique, l'adresse était certaine : la paire de cuivre aboutissait à un endroit physique connu du réseau. Les secours savaient d'où venait l'appel, même si l'appelant ne pouvait pas parler. Avec la voix sur IP, ce lien physique disparaît : la ligne est un service, et **l'adresse transmise est celle qui a été déclarée à l'opérateur.** Si cette adresse est erronée, obsolète, ou si elle correspond au siège social alors que vous appelez d'un autre site, les secours peuvent être orientés au mauvais endroit.

Ce n'est pas théorique. Les cas problématiques sont identifiables : une organisation **multisite** dont tous les numéros sont déclarés à l'adresse du siège ; une entreprise qui a **déménagé** sans mettre à jour la déclaration — un point à ajouter à la liste de [déménager pendant la fin du cuivre](#) ; ou un utilisateur en **télétravail** avec un softphone, qui appelle depuis chez lui avec un numéro déclaré au bureau.

Le cas des softphones et de la mobilité

C'est le point le plus délicat, et il découle directement de ce qui fait l'intérêt de ces solutions : un [softphone](#) fonctionne partout, donc son emplacement réel n'est pas connu du réseau. Deux règles pratiques en découlent. D'abord, **informez vos utilisateurs** : depuis un softphone, en situation d'urgence, il faut *énoncer son adresse* plutôt que de compter sur la localisation automatique. Ensuite — et c'est le conseil le plus utile —, **rappelez que le téléphone mobile personnel reste le meilleur moyen d'appeler les secours en mobilité** : sa localisation est bien meilleure, et il fonctionne indépendamment de votre installation. Cette consigne, écrite noir sur blanc dans les procédures internes, vaut mieux qu'un dispositif technique compliqué.

La dépendance à l'électricité

Second changement, déjà évoqué dans [la résilience de la voix sur IP](#) mais qui prend ici toute sa

gravité : l'ancienne ligne analogique était alimentée par le réseau et fonctionnait pendant une coupure de courant. Une ligne IP, non. **Plus d'électricité, plus de téléphone — donc plus d'appel aux secours.** Or les coupures de courant accompagnent précisément les événements où l'on a besoin d'appeler : tempête, inondation, incendie.

Trois parades, par ordre de robustesse : un **onduleur** qui maintient box et switch — attention au piège rappelé dans [préparer son réseau local](#), les deux doivent être secourus ; un **mobile chargé** identifié comme moyen de secours ; et pour les établissements soumis à obligation, un **poste dédié fonctionnant sur le réseau mobile**, avec l'autonomie exigée — la solution détaillée dans [la ligne de secours ERP](#).

Les quatre vérifications à faire

- **L'adresse déclarée** pour chaque numéro correspond-elle au lieu réel d'utilisation ? Demandez la liste à votre opérateur, site par site.
- **Les appels d'urgence aboutissent-ils** depuis chaque type de poste ? À tester selon les procédures prévues avec l'opérateur — jamais en composant le numéro « pour voir ».
- **Que se passe-t-il sans courant ?** La question qui résume tout, à poser explicitement à votre installateur.
- **Les utilisateurs le savent-ils ?** Une consigne écrite, affichée près des postes, vaut mieux qu'une hypothèse — c'est un point de [la fiche réflexe du plan de continuité](#).

Le cas des établissements recevant du public

Pour un ERP, la question n'est plus une bonne pratique mais une **obligation** : l'alerte des secours doit rester possible, avec une exigence d'autonomie électrique — une heure en règle générale, davantage pour les locaux à sommeil. Le cadre et les solutions admises sont détaillés dans [ERP et fin du cuivre](#). À ne pas confondre avec le report automatique du système de sécurité incendie, qui est un sujet distinct traité dans [SSI et report vers le télésurveilleur](#).

En synthèse

- Les numéros d'urgence **restent joignables** — c'est une obligation des opérateurs.
- Mais l'adresse transmise est celle **déclarée** : à vérifier site par site, surtout après un déménagement.
- Depuis un softphone : **énoncer son adresse**, et privilégier le mobile en mobilité.

- Sans électricité, plus de ligne : onduleur, mobile de secours, ou poste dédié en ERP.

Cet article donne des repères généraux à visée d'information. Ne composez jamais un numéro d'urgence pour tester une installation : les modalités de test doivent être convenues avec votre opérateur. Les obligations applicables aux établissements recevant du public relèvent du règlement de sécurité.

Pour aller plus loin

- [Résilience de la voix sur IP : que se passe-t-il en cas de coupure ?](#)
- [Ligne de secours ERP : le téléphone mural GSM](#)
- [ERP et fin du cuivre : obligations de sécurité](#)
- [Intégrer les télécoms au plan de continuité](#)

Une organisation multisite à vérifier ?

AILERYS Conseil contrôle les adresses déclarées, la continuité électrique et les consignes utilisateurs — les trois points qui comptent le jour J.

[Échanger avec un expert : https://finducuivre.info/contact/](https://finducuivre.info/contact/)

À lire aussi dans ce dossier

- [SSI et alarme incendie : le report vers le télésurveilleur](#)
- [VLAN voix et alimentation par le câble](#)
- [Garder son téléphone fixe sans internet](#)
- [Téléassistance et box internet : le branchement pas à pas](#)

Article révisé le 13 octobre 2026 par FinduCuivre.info

<https://finducuivre.info/appels-urgence-112-18-15-depuis-ligne-ip/>