

## Consultation publique

### Relevé des services à valeur sociale en Europe pouvant bénéficier des numéros de téléphone gratuits uniques commençant par 116

Les services de la Commission souhaitent inventorier les services à valeur sociale en Europe pouvant bénéficier des numéros de téléphone gratuits uniques commençant par 116, et invitent à cette fin les parties intéressées à transmettre leurs avis, suggestions et informations à prendre en compte comme décrit ci-dessous.

#### Les contributions doivent être transmises

- par courrier électronique à la boîte aux lettres [INFSO-116numbers@ec.europa.eu](mailto:INFSO-116numbers@ec.europa.eu) ou
- par télécopie au + 32 2 29 68391

avec en objet la mention "numéros 116".

Si vous faites partie d'un organisme, veuillez également fournir, dans un document distinct (qui ne sera pas publié), le nom, le numéro de téléphone et l'adresse électronique d'une personne de contact en mesure de répondre à toute question portant sur la réponse à la consultation.

La consultation sera clôturée le 20 mai 2007.

#### 1. OBJET DE LA CONSULTATION

La Commission européenne a récemment adopté une décision exigeant des États membres qu'ils réservent la série de numéros à six chiffres commençant par 116 à des services à valeur sociale en Europe.

La Commission envisage la possibilité d'inventorier d'autres numéros "116" spécifiques pour des services particuliers à valeur sociale en Europe (en conservant la définition et les conditions actuelles figurant dans la décision - voir la description ci-dessous). Il importe d'utiliser efficacement les ressources de numérotation. Aussi, en décidant quelles mesures il convient de prendre le cas échéant, la Commission tiendra compte de la probabilité qu'un service à valeur sociale en Europe soit réellement créé. En conséquence, les services de la Commission souhaiteraient obtenir des avis, suggestions et informations à prendre en considération concernant la réservation de certains numéros 116 pour des catégories de services déterminées.

Remarque:

*Réserver* un numéro commençant par 116 à une catégorie précise de service consiste à établir un lien entre un numéro 116 particulier et une catégorie de service

déterminée. La réservation n'implique pas d'accorder à un organisme spécifique le droit d'utiliser le numéro 116 en question. Cette dernière étape est appelée *assignation* et incombe, au niveau national, aux autorités de l'État membre (voir ci-dessous).

## **2. LE CONCEPT DE NUMEROS / SERVICES 116**

### **2.1. Contexte**

Dans nombre de pays européens, il est possible d'accéder à certains services à caractère social en composant un numéro de téléphone normal ou un numéro abrégé spécial. C'est le cas, par exemple, des lignes directes et services d'assistance téléphonique pour personnes en difficulté.

Aujourd'hui, pour un service donné, les numéros diffèrent d'un État membre à l'autre. La Commission européenne a récemment adopté une décision exigeant des États membres qu'ils réservent la série de numéros à six chiffres commençant par 116 à des services à valeur sociale harmonisés. Il s'agit de services qui répondent à un besoin social spécifique, qui contribuent notamment au bien-être ou à la sécurité des individus ou de groupes particuliers d'individus ou aident les personnes en difficulté, et qui peuvent être utiles aux visiteurs étrangers. La décision de la Commission permettra de réserver au même service, dans différents pays européens, un numéro unique commençant par 116.

Ce numéro unique dotera le service d'une identité européenne; il facilitera les campagnes de sensibilisation et pourra permettre une fourniture plus efficace du service au niveau européen.

Cette initiative a été conçue en étroite collaboration avec les États membres et les autorités nationales de réglementation des communications électroniques.

La décision initiale de la Commission recense un numéro, le 116000, qui a été réservé à une ligne directe permettant de signaler la disparition d'un enfant. La présente consultation a pour objet de réserver d'autres numéros à d'autres services. En vertu de la décision de la Commission, réserver un numéro implique que les États membres permettent la fourniture des services énumérés au numéro 116 spécifié, mais n'impose aucune obligation à quiconque de fournir le service en question. Idéalement, les services 116 devraient être disponibles dans chaque État membre mais il se peut que, dans certains pays, un certain temps s'écoule avant que la demande ne soit formulée ou que des prestataires de service adaptés ne fassent leur apparition.

### **2.2. Caractéristiques des services pour lesquels la série de numéros 116 a été réservée**

Les caractéristiques des services pour lesquels la série de numéros 116 a été réservée sont définies aux articles 2 et 4 de la décision de la Commission.

La présente section fournit des explications plus détaillées sur ces caractéristiques.

- Le service a pour cible les particuliers et doit présenter un intérêt réel pour eux. Le service n'est pas conçu comme un service aux entreprises, mais il ne serait pas interdit aux utilisateurs commerciaux ni aux employés d'y recourir.

- Le service peut être utile aux visiteurs étrangers.
- Le service répond à un besoin social spécifique; notamment, il (a) contribue au bien-être ou à la sécurité des individus ou de groupes particuliers d'individus ou (b) aide les personnes en difficulté.
- Le service fournit des informations et/ou une aide et/ou un moyen de signalement aux individus.
- Le service est ouvert à tous, sans inscription préalable. Les services "réservés aux membres" sont exclus.
- Le service n'est pas limité dans le temps. Les services temporaires, par exemple ceux pouvant être associés à un seul événement d'un type particulier, sont exclus.
- Le service n'a pas de caractère commercial, c'est-à-dire qu'il est impossible d'exiger un paiement, ou un engagement de paiement de la part de l'appelant, comme condition préalable à l'utilisation du service.

L'appel ne peut donner lieu aux activités suivantes: publicité, divertissement, commercialisation, vente, démarchage de services commerciaux.

### **2.3. Coût d'un appel vers un numéro commençant par 116**

Les appels vers les numéros commençant par 116 seront traités de la même façon que les appels vers les numéros gratuits actuels dont la majeure partie ou la totalité du coût est supportée par l'appelé<sup>1</sup>.

La décision de la Commission n'oblige pas les opérateurs à supporter le coût des numéros 116.

Les organismes qui fournissent un service à valeur sociale à l'aide d'un numéro commençant par 116 doivent donc être disposés à supporter le coût des appels entrants, conformément aux termes du contrat qu'ils ont conclu avec leur fournisseur de communications électroniques (opérateur télécom).

### **2.4. Mise en œuvre: 3 étapes**

La mise en œuvre des numéros/services 116 comporte trois étapes.

La première consiste en la *réservation* du numéro au niveau européen. Elle est de la responsabilité de la Commission européenne.

---

<sup>1</sup> Dans certains pays, les appels vers un numéro gratuit du réseau fixe, passés à l'aide d'un téléphone portable, peuvent donner lieu à redevance.

La deuxième étape consiste en *l'assignation* du numéro à un organisme particulier<sup>2</sup> au niveau des États membres. Une fois qu'un numéro commençant par 116 aura été réservé au niveau de l'Union européenne, les autorités nationales de réglementation (ANR), dans les États membres, lanceront un appel à candidatures pour l'assignation du numéro à un organisme spécifique. La procédure d'assignation des numéros est de la responsabilité de chaque État membre. Les détails de la procédure pourront être obtenus auprès de l'ANR. La liste des ANR figure sur le site du Groupe des régulateurs européens: [http://erg.eu.int/links/index\\_en.htm](http://erg.eu.int/links/index_en.htm)

La troisième étape consiste en la *mise en œuvre par le fournisseur de communications hébergeant le service*, de sorte que le numéro soit pleinement opérationnel.

### **3. QUELS SONT LES NUMEROS PRIS EN CONSIDERATION POUR LA RESERVATION ?**

Quelque 200 numéros sont actuellement pris en considération pour la réservation. Il s'agit de tous les numéros compris entre 116000 et 116199 inclus, à l'exception des numéros 116000, 116111, 116112 et 116116.

- Le numéro 116000 a déjà été réservé aux lignes directes de signalement des disparitions d'enfant (voir [IP/06/1866](#) et [IP/07/188](#)).
- Le numéro 116112 ne sera pas utilisé, de façon à éviter toute confusion avec le 112, numéro d'urgence européen unique.

Les services de la Commission examinent actuellement la possibilité de réserver:

- le numéro 116111 pour les lignes d'aide aux enfants.  
Les lignes d'aide aux enfants proposent une écoute et une aide aux enfants. 80 % des appelants sont des enfants. Dans sa communication COM (2006) 367 "Vers une stratégie européenne sur les droits de l'enfant", la Commission a fait des droits de l'enfant une de ses principales priorités et a annoncé notamment son intention de réserver deux numéros 116: l'un pour les lignes d'aide aux enfants et l'autre pour les lignes de signalement de disparitions d'enfant. Le numéro 116000 a déjà été réservé aux disparitions d'enfant (voir ci-dessus);
- le numéro 116116 pour une ligne de signalement et de blocage des cartes de paiement perdues et volées.  
Ce numéro unique est l'objectif du projet "Card Stop Europe", qui est soutenu par la Commission depuis 2001, suite à l'adoption de deux plans d'actions consécutifs sur la prévention de la fraude. Pour plus d'informations, veuillez vous reporter au site [http://ec.europa.eu/internal\\_market/payments/fraud/cardstopeurope/index\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/payments/fraud/cardstopeurope/index_fr.htm) suivant:

D'autres parties de la série de numéros 116 pourraient être ouvertes ultérieurement, en fonction de l'expérience acquise, mais aucune réservation de numéros situés en dehors de la série susmentionnée n'est envisagée actuellement.

---

<sup>2</sup> Dans certains États membres, ce sont les organismes qui peuvent obtenir le droit d'utiliser le numéro; dans d'autres, c'est le fournisseur de communications électroniques (opérateur télécom), par exemple en France, au Danemark et en Lettonie.

#### **4. COMMENT REpondre A LA PRESENTE CONSULTATION**

(Les réponses à la consultation seront publiées sur le site web Europa, sauf si la confidentialité est demandée. Voir section 6.)

##### **4.1. Coordonnées de la personne ou de l'organisme qui propose un service/numéro**

Veillez indiquer le nom de l'organisme ou de la personne, son adresse postale, ses numéros de téléphone et de télécopieur, ainsi que son adresse électronique.

##### **4.2. Détails concernant le type de service**

Veillez fournir des informations au sujet du service comme indiqué ci-dessous.

(1) *Description détaillée du type de service expliquant les avantages d'un numéro européen unique (c'est-à-dire commençant par 116)*

Il s'agit d'expliquer quelles sont les catégories de personnes qui bénéficieraient du service et de faire une description détaillée du type de service qui serait fourni.

La justification doit consister à expliquer quel est l'intérêt de disposer d'un numéro européen unique pour ce service.

Elle doit montrer que le service est conforme à l'article 2 de la décision de la Commission et qu'il peut être fourni conformément aux conditions énumérées à l'article 4.

En outre, il convient de fournir un résumé succinct (maximum 500 caractères, espaces incluses) du type de service proposé. Si la Commission décide de réserver un numéro commençant par 116 au service en question, ce résumé pourra être publié avec le numéro au titre de description "officielle" du service auquel le numéro est réservé.

(2) *Description du type d'organisme intéressé par la fourniture du service*

S'il existe déjà un service de ce type, indiquez si possible le nom et les coordonnées des organismes qui le fournissent dans différents États membres, et les numéros de téléphone actuellement utilisés à cet effet. (Il est également possible de fournir des exemplaires de documents promotionnels ou d'indiquer des liens vers des sites internet.)

Si le service n'est pas encore fourni, indiquez s'il existe certains types d'organisme qui seraient en mesure de le fournir ou s'il faudrait créer de nouveaux organismes. Dans le cas de nouveaux organismes, décrivez, si vous la connaissez, la structure envisagée pour fournir les services dans différents États membres.

(3) *Autres informations concernant le service*

Veillez fournir tous documents tels que lettres d'intention d'organismes nationaux prêts à fournir le service au niveau national à court ou moyen terme. (Pour qu'un numéro soit réservé à un service spécifique au niveau européen, il importe que des organismes portent un intérêt à la fourniture du

service, et des consommateurs à son utilisation, dans plusieurs (par exemple cinq) États membres.)

#### **4.3. Préférence pour certains numéros de téléphone**

Veillez indiquer quels numéros ont votre préférence (maximum trois, par ordre de préférence).

## 5. OU ENVOYER LA REPONSE A LA CONSULTATION ?

Les contributions doivent être transmises:

- par courrier électronique à la boîte aux lettres [INFSO-116numbers@ec.europa.eu](mailto:INFSO-116numbers@ec.europa.eu) ou
- par télécopie au + 32 2 29 68391,

avec en objet la mention "*numéros 116*".

Si vous faites partie d'une organisation, veuillez également fournir, **dans un document distinct** (qui ne sera pas publié), le nom, le numéro de téléphone et l'adresse électronique d'une personne de contact en mesure de répondre à toute question portant sur la réponse à la consultation.

## 6. PUBLICATION DES REPONSES

Les réponses à la consultation seront publiées sur le site web Europa, sauf si la confidentialité est demandée (auquel cas ni le nom du contributeur, ni la contribution, ne seront publiés). Les données personnelles recueillies au cours de cette consultation seront traitées conformément aux dispositions législatives applicables à la protection des données. Voir

[http://ec.europa.eu/information\\_society/policy/ecomms/info\\_centre/documentation/public\\_consult/privacy\\_statement/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomms/info_centre/documentation/public_consult/privacy_statement/index_en.htm)

## 7. PUBLICATION DE LA DECISION REVISEE

Une fois adoptée, toute version révisée de la décision de la Commission, comportant la liste actualisée des numéros réservés, sera publiée au Journal officiel de l'Union européenne. Pour chacun des numéros 116 réservés, la liste fournira une brève description du type de service auquel le numéro est réservé, ainsi que les conditions relatives au service. La liste sera également publiée sur le site web Europa.

## 8. EST-IL POSSIBLE DE REpondre APRES LA CLOTURE DE LA CONSULTATION ?

La présente consultation a pour objet de permettre aux services de la Commission de répertorier les services et de rédiger une nouvelle décision de la Commission actualisant la liste des numéros réservés.

La boîte aux lettres électronique [INFSO-116numbers@ec.europa.eu](mailto:INFSO-116numbers@ec.europa.eu) continuera ensuite à recevoir les suggestions. Si elle l'estime approprié, la Commission pourra de nouveau actualiser la liste des numéros réservés.

## 9. REMARQUES IMPORTANTES

La présente consultation ne concerne que la *réservation* de numéros commençant par 116 à des services à dimension sociale précis.

La réservation, par la Commission européenne, d'un numéro spécifique commençant par 116 à un service précis ne confère aucun droit (tel qu'obtenir le numéro dans un contexte national donné) à la personne ou à l'organisme qui a proposé ce numéro pour le service.

Il incombe à chaque État membre d'assigner un numéro spécifique commençant par 116 à tel ou tel organisme<sup>3</sup>, conformément au droit communautaire et, en particulier, à l'article 10 de la directive-cadre.

Il n'y a aucune obligation, pour la Commission ou les États membres, de faire en sorte que le service auquel est réservé un numéro commençant par 116 soit effectivement fourni. Toutefois, si un numéro commençant par 116 est assigné au niveau national mais n'est pas utilisé, l'État membre est libre de réassigner le numéro à une autre entité, conformément au droit national applicable.

L'utilisation du numéro 116 ne doit pas empêcher la poursuite de l'utilisation d'un autre numéro pour le même service.

La Commission européenne n'est aucunement responsable des services fournis à l'aide de numéros commençant par 116.

Les numéros commençant par 116 sont destinés à être utilisés à l'intérieur d'un État membre. Il se peut qu'il soit impossible d'appeler, à partir d'un État membre, un numéro commençant par 116 dans un autre État membre.

Cette action n'est financée par aucun fonds européen.

---

<sup>3</sup> Dans certains États membres, ce sont les organismes qui peuvent obtenir le droit d'utiliser le numéro; dans d'autres, c'est le fournisseur de communications électroniques (opérateur télécom), par exemple en France, au Danemark et en Lettonie.