

RECOMMANDATION DE LA COMMISSION

du 25 juillet 2003

concernant le traitement des informations relatives à la localisation de l'appelant dans les réseaux de communications électroniques en vue de la prestation de services d'appels d'urgence à localisation

[notifiée sous le numéro C(2003) 2657]

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

(2003/558/CE)

LA COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES,

vu la directive 2002/21/CE relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques ⁽¹⁾ (directive «cadre»), et notamment son article 19,

considérant ce qui suit:

- (1) En vertu de la décision 91/396/CEE relative à la création d'un numéro d'appel d'urgence unique européen ⁽²⁾, les États membres devaient veiller à ce que le numéro 112 soit introduit dans les réseaux téléphoniques publics en tant que numéro d'appel d'urgence unique européen au plus tard le 31 décembre 1992, une possibilité de dérogation jusqu'au 31 décembre 1996 étant prévue dans certaines conditions.
- (2) La directive 2002/22/CE concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques (directive «service universel») ⁽³⁾ prévoit que les entreprises qui exploitent des réseaux téléphoniques publics (ci-après dénommées «exploitants de réseaux») mettent, dans la mesure où cela est techniquement faisable, les informations relatives à la localisation de l'appelant à la disposition des autorités intervenant en cas d'urgence, pour tous les appels destinés au numéro d'appel d'urgence unique européen «112». La directive 2002/58/CE concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques (directive «vie privée et communications électroniques») ⁽⁴⁾ dispose que les fournisseurs de réseaux et de services publics de communications peuvent passer outre à la suppression de la présentation de l'identification de la ligne appelante et à l'interdiction temporaire ou à l'absence de consentement d'un abonné ou d'un utilisateur en ce qui concerne le traitement de données de localisation, ligne par ligne, pour les organismes chargés de traiter les appels d'urgence et reconnus comme tels par un État membre, y compris les services de police, les services d'ambulance et les pompiers, dans le but de réagir à de tels appels.
- (3) Bien que la présente recommandation concerne le 112 à localisation, il est entendu que les numéros d'appel d'urgence nationaux à vocation identique seront dotés de la même fonctionnalité selon les mêmes principes. Les

organismes exploitant des installations de télécommunications privées ne sont pas concernés par la présente recommandation.

- (4) Pour que le service E112 («enhanced 112») puisse fonctionner efficacement dans l'ensemble de la Communauté, il faut résoudre les problèmes de mise en œuvre et coordonner les calendriers de mise en place des nouveaux systèmes. Le groupe de coordination pour l'accès des services d'urgence aux données de localisation des appels (CGALIES), créé par la Commission en mai 2000 sous la forme d'un partenariat entre services publics et secteur privé, a permis aux acteurs des différents secteurs de discuter et de trouver un accord sur les principes d'une mise en œuvre harmonisée et rapide.
- (5) Dans le droit fil de la recommandation du CGALIES, les fournisseurs de réseaux ou de services téléphoniques publics doivent faire au mieux pour établir et transmettre les meilleures données de localisation disponibles pour l'ensemble des appels à destination du 112, le numéro d'appel d'urgence unique européen.
- (6) Pendant la phase de lancement du service E112, il est jugé préférable d'appliquer le principe du service «au mieux» plutôt que d'imposer des caractéristiques de performances précises en matière de localisation. Cependant, à mesure que les centres de réception des appels d'urgence et les services d'urgence se familiariseront avec les informations sur la localisation, leurs besoins se feront plus précis. Par ailleurs, les techniques de localisation continueront d'évoluer, tant dans les réseaux cellulaires mobiles que dans les systèmes de localisation par satellite. Par conséquent, l'approche du service «au mieux» devra faire l'objet d'une évaluation au terme de la phase initiale.
- (7) Il importe que tous les États membres élaborent des pratiques et des solutions techniques communes pour la prestation du service E112. L'élaboration de solutions techniques communes doit s'effectuer par le truchement des organismes de normalisation européens, de manière à faciliter le lancement du service E112, à créer des solutions interoperables et à diminuer les frais de mise en œuvre pour l'Union européenne.

⁽¹⁾ JO L 108 du 24.4.2002, p. 33.

⁽²⁾ JO L 217 du 6.8.1991, p. 31.

⁽³⁾ JO L 108 du 24.4.2002, p. 31.

⁽⁴⁾ JO L 201 du 31.7.2002, p. 37.

- (8) Une solution harmonisée pour l'ensemble de l'Europe favoriserait l'interopérabilité des applications évoluées, comme celles qui permettent de passer des appels de manière manuelle ou automatique au départ de dispositifs télématiques embarqués. Ces appels peuvent fournir des informations supplémentaires, comme le nombre de passagers que transporte une voiture ou un bus, la direction magnétique, les indications du détecteur de collision, le type de marchandises dangereuses transportées ou des renseignements médicaux sur le conducteur et les passagers. En raison de l'importance du trafic transfrontalier en Europe, il est de plus en plus nécessaire de disposer d'un protocole de transfert de données commun pour communiquer ces informations aux centres de réception des appels d'urgence et aux services d'urgence afin d'éviter le risque de confusion ou de mauvaise interprétation des données communiquées.
- (9) Les modalités de transmission des données de localisation par les exploitants de réseaux aux centres de réception des appels d'urgence doivent être définies d'une manière transparente et non discriminatoire, y compris, le cas échéant, sur le plan du coût.
- (10) Pour une mise en œuvre efficace des services d'appel d'urgence à localisation, il faut encore que les informations sur la localisation de l'appelant, telles que les détermine le fournisseur du réseau ou du service téléphonique public, soient transmises automatiquement à tout centre de réception des appels d'urgence pouvant recevoir et utiliser les données de localisation qui lui sont fournies.
- (11) La directive 2002/58/CE concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques (directive «vie privée et communications électroniques») impose, en principe, le strict respect des droits individuels en matière de vie privée et de protection des données et prescrit à cet effet la mise en œuvre de mesures de sécurité appropriées d'ordre technique et organisationnel. Elle autorise toutefois l'utilisation des données de localisation par les services d'urgence sans le consentement de l'utilisateur concerné. Les États membres doivent notamment veiller à ce que des procédures transparentes régissent les modalités grâce auxquelles le fournisseur d'un réseau public de communications ou d'un service de communications électroniques accessible au public peut passer outre à l'interdiction temporaire ou à l'absence de consentement d'un abonné ou d'un utilisateur en ce qui concerne le traitement de données de localisation, ligne par ligne, pour les organismes chargés de traiter les appels d'urgence et reconnus comme tels par un État membre.
- (12) Les actions menées au titre du programme d'action communautaire en faveur de la protection civile (ci-après dénommé «programme d'action en faveur de la protection civile») ⁽¹⁾ doivent s'efforcer d'intégrer les objectifs de protection civile dans les autres politiques et actions de la Communauté, ainsi que d'assurer la cohérence du programme avec les autres actions communautaires. La Commission est dès lors habilitée à mettre en œuvre des actions visant à améliorer le degré de préparation aux accidents des organismes concernés par la protection civile dans les États membres afin d'améliorer leur capacité d'intervention en cas d'urgence et à perfectionner les techniques et méthodes d'intervention et d'assistance immédiate après les situations d'urgence. Il peut s'agir, par exemple, du traitement et de l'utilisation des informations sur la localisation associées aux appels d'urgence E112 par les centres de réception des appels d'urgence et les services d'urgence.
- (13) La réalisation des objectifs définis par la présente recommandation rend d'autant plus nécessaire la poursuite d'un dialogue permanent entre les exploitants de réseaux publics et les fournisseurs de services, d'une part, et les autorités publiques, y compris les services d'urgence, d'autre part.
- (14) Dans leurs rapports sur l'état de mise en œuvre du service E112, les autorités nationales doivent veiller à faire état de tous les problèmes éventuels de faisabilité technique entravant la mise en place du service E112 pour certaines catégories d'utilisateurs finals, ainsi que des contraintes techniques liées au traitement des appels d'urgence provenant de SMS ou de services de transmission de données.
- (15) Les mesures présentées dans la présente recommandation sont conformes à l'avis rendu à titre consultatif par le comité «Communications» instauré par l'article 22 de la directive 2002/21/CE,

RECOMMANDE:

1. Il importe que les États membres respectent les conditions et les principes harmonisés définis ci-après pour fournir aux services d'urgence les informations sur la localisation de l'appelant liées à tous les appels à destination du 112, le numéro d'appel d'urgence unique européen.
2. Aux fins de la présente recommandation, les définitions suivantes s'appliquent:
 - a) «service d'urgence»: un service, reconnu comme tel par l'État membre, qui fournit une assistance immédiate et rapide en cas de risque direct pour la vie ou l'intégrité physique de personnes, pour la santé ou la sûreté individuelle ou publique, pour la propriété privée ou publique ou pour l'environnement, sans que cette liste soit limitative;
 - b) «informations sur la localisation»: dans un réseau mobile public, les données traitées qui permettent de situer géographiquement l'appareil mobile de l'utilisateur et, dans un réseau fixe public, les données relatives à l'adresse physique du point de terminaison;
 - c) «E112»: un service de communications d'urgence basé sur le numéro d'appel d'urgence unique européen, le 112, amélioré par des informations concernant la localisation de l'utilisateur appelant;
 - d) «centre de réception des appels d'urgence»: un lieu physique où s'effectue la réception des appels d'urgence sous la responsabilité d'une autorité publique.

(¹) JO L 327 du 21.12.1999, p. 53.

3. Il incombe aux États membres d'établir les modalités d'application à respecter par les exploitants de réseaux publics comprenant, notamment, les dispositions des points 4 à 9 ci-dessous.
 4. Pour tout appel d'urgence adressé au numéro d'appel d'urgence unique européen, le 112, les exploitants de réseaux téléphoniques publics doivent, au départ du réseau, transmettre («push») aux centres de réception des appels d'urgence les meilleures informations dont ils disposent concernant la localisation de l'appelant, dans la mesure où cela est techniquement faisable. Pendant la période intermédiaire précédant la conclusion de l'évaluation visée au point 13 ci-dessous, il peut être admis que les exploitants ne fournissent les informations sur la localisation qu'à la demande («pull»).
 5. Les exploitants de réseaux téléphoniques publics fixes doivent fournir l'adresse d'installation de la ligne au départ de laquelle l'appel d'urgence est effectué.
 6. Les exploitants de réseaux téléphoniques publics doivent fournir les informations sur la localisation d'une manière non discriminatoire, notamment sans opérer de discrimination entre leurs propres abonnés et les autres utilisateurs en ce qui concerne la qualité des informations fournies. Dans le cas des réseaux fixes, les autres utilisateurs comprennent les utilisateurs des postes téléphoniques payants publics; dans le cas des réseaux ou des applications mobiles, les autres utilisateurs comprennent les utilisateurs en itinérance ou en visite, ainsi que, le cas échéant, les utilisateurs d'appareils mobiles qui ne sont pas identifiables par un numéro d'abonné ou d'utilisateur.
 7. Toutes les informations fournies sur la localisation de l'appelant doivent être accompagnées d'une identification du réseau de départ de l'appel.
 8. Les exploitants de réseaux téléphoniques publics doivent veiller à l'exactitude et à la mise à jour de leurs sources d'informations sur la localisation, notamment en ce qui concerne les adresses.
 9. Pour chaque appel d'urgence auquel un numéro d'abonné ou d'utilisateur a pu être associé, les exploitants de réseaux téléphoniques publics doivent mettre à la disposition des centres de réception des appels d'urgence et des services d'urgence les moyens de régénérer les informations sur la localisation grâce à une fonction de rappel («pulling») dans le but de traiter le cas d'urgence.
 10. Afin de faciliter le transfert de données entre les exploitants de réseaux et les centres de réception des appels d'urgence, les États membres doivent encourager l'utilisation d'une norme d'interface ouverte et commune comprenant, le cas échéant, un protocole commun pour le transfert de données, adopté par l'institut européen des normes de télécommunication (ETSI). Cette norme devra présenter la souplesse nécessaire pour permettre son adaptation à d'éventuelles exigences nouvelles liées, par exemple, aux dispositifs télématiques embarqués. Les États membres doivent veiller à ce que l'interface soit optimisée pour le traitement efficace des situations d'urgence.
 11. En ce qui concerne l'obligation d'assurer le service E112, imposée par la directive «service universel», les États membres doivent aviser de manière satisfaisante la population de l'existence, de l'utilisation et des avantages du service E112. Les gens doivent être informés que le 112 permet de joindre les services d'urgence dans toute l'Union européenne et que les informations relatives à leur localisation seront transmises. Ils doivent également être informés de l'identité des services d'urgence qui recevront les informations relatives à leur localisation et autres renseignements nécessaires, de manière à garantir un traitement correct de leurs données à caractère personnel.
 12. En raison de l'évolution constante des connaissances et des techniques, les États membres sont encouragés à favoriser et à soutenir le développement de services pour l'assistance en cas d'urgence, notamment à l'intention des touristes et des voyageurs et pour le transport routier ou ferroviaire de marchandises dangereuses, y compris les procédures de traitement pour le transfert d'informations sur la localisation et autres en cas d'urgence ou d'accident aux centres de réception des appels d'urgence, à soutenir la mise au point et la mise en œuvre de spécifications d'interface communes pour assurer l'interopérabilité de ces services à l'échelon européen et à encourager le recours aux techniques de localisation de haute précision, comme les technologies de localisation des réseaux cellulaires de troisième génération et les systèmes mondiaux de positionnement par satellite.
 13. Il convient que les États membres invitent leurs autorités nationales à présenter, pour la fin de 2004, un rapport à la Commission sur l'état de mise en œuvre du numéro E112, afin que celle-ci puisse procéder à une évaluation en tenant compte des nouvelles exigences posées par les centres de réception des appels d'urgence et les services d'urgence, ainsi que des progrès accomplis et des ressources technologiques disponibles en matière de localisation.
 14. Les États membres sont destinataires de la présente recommandation.
- Fait à Bruxelles, le 25 juillet 2003.
- Par la Commission*
Erkki LIIKANEN
Membre de la Commission