

RECOMMANDATIONS

RECOMMANDATION DE LA COMMISSION

du 8 septembre 2011

sur le soutien à un service eCall à l'échelle de l'UE dans les réseaux de communications électroniques en vue de la transmission d'appels d'urgence embarqués fondés sur le numéro 112 (appels «eCall»)

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

(2011/750/UE)

LA COMMISSION EUROPÉENNE,

vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, et notamment son article 292,

considérant ce qui suit:

- (1) En vertu de la décision 91/396/CEE du Conseil du 29 juillet 1991 relative à la création d'un numéro d'appel d'urgence unique européen ⁽¹⁾, les États membres devaient veiller à ce que le numéro 112 soit introduit dans les réseaux téléphoniques publics en tant que numéro unique européen d'appel d'urgence.
- (2) La directive 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques (directive «service universel») ⁽²⁾ demande aux États membres qu'ils veillent à ce que les appels adressés au numéro 112 reçoivent une réponse appropriée et soient acheminés de façon adéquate jusqu'à leurs destinataires et que tous les utilisateurs finals puissent appeler le 112 gratuitement.
- (3) La directive 2010/40/UE du Parlement européen et du Conseil du 7 juillet 2010 concernant le cadre pour le déploiement de systèmes de transport intelligents dans le domaine du transport routier et d'interfaces avec d'autres modes de transport ⁽³⁾ comprenait, en tant qu'action prioritaire, la mise à disposition harmonisée d'un service eCall interopérable dans toute l'Union. L'introduction d'un tel service harmonisé dans tous les véhicules de l'Union européenne devrait permettre de réduire considérablement le nombre de tués et la gravité des blessures à la suite d'accidents de la route.
- (4) Il importe que tous les États membres élaborent des solutions et des pratiques techniques communes pour
- (5) la fourniture des services d'appel d'urgence. L'élaboration de solutions techniques communes doit se poursuivre par le truchement des organismes de normalisation européens, de manière à faciliter le lancement du service eCall, à garantir l'interopérabilité et la continuité du service dans toute l'Union, et à diminuer les frais de mise en œuvre pour l'Union européenne.
- (6) Une solution harmonisée dans l'ensemble de l'Europe garantirait l'interopérabilité de la transmission de l'appel vocal/audio et de l'ensemble minimal de données généré par le système eCall embarqué au centre de réception des appels d'urgence, y compris le lieu et le moment précis de l'accident. Une solution harmonisée garantirait également la continuité du service eCall dans tous les pays européens. 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.
- (7) Pour assurer la mise en œuvre d'un service eCall harmonisé et interopérable dans toute l'Union, il est nécessaire que l'appel vocal/audio soit transmis automatiquement, avec l'ensemble minimal de données généré par le système embarqué sur l'incident, à tout centre de réception des appels d'urgence approprié capable de recevoir et d'utiliser les données de localisation fournies.
- (8) Les modalités de transmission des informations par des exploitants de réseaux mobiles aux centres de réception des appels d'urgence devraient être définies d'une manière transparente et non discriminatoire, y compris, le cas échéant, sur le plan du coût.
- (9) Une solution harmonisée pour l'ensemble de l'Europe peut également garantir l'interopérabilité pour des applications eCall avancées, telles que la fourniture d'informations supplémentaires: indications du détecteur de collision, type de marchandises dangereuses transportées ou nombre d'occupants dans le véhicule.

⁽¹⁾ JO L 217 du 6.8.1991, p. 31.

⁽²⁾ JO L 108 du 24.4.2002, p. 51.

⁽³⁾ JO L 207 du 6.8.2010, p. 1.

- (9) La directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 24 octobre 1995 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données ⁽¹⁾ et la directive 2002/58/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 juillet 2002 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») ⁽²⁾ imposent, en principe, le strict respect des droits individuels en matière de vie privée et de protection des données et prévoient 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 selon lesquelles le fournisseur d'un réseau public de télécommunications et/ou d'un service de télécommunications accessible au public peut passer outre à l'absence de consentement 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.
- (10) Le service eCall a été conçu de manière à suivre les recommandations formulées par le groupe de travail «article 29» sur la protection des données qui sont contenues dans le document de travail concernant les implications en termes de protection des données et de vie privée de l'initiative eCall, adopté le 26 septembre 2006; elles préconisent notamment de ne pas permettre la traçabilité des véhicules équipés de dispositifs eCall, dans leur état de fonctionnement normal, et d'inclure les informations minimales requises pour le traitement approprié des appels d'urgence dans l'ensemble minimal de données envoyé par le dispositif eCall.
- (11) Cette recommandation permettra aux États membres de créer un organisme de réception des appels eCall qui sera le mieux adapté à leur infrastructure de protection civile.
- (12) Les actions au titre du programme d'action de l'Union européenne dans le domaine de la protection civile doivent viser à intégrer les objectifs de protection civile dans d'autres politiques et actions de l'Union, ainsi qu'à garantir la cohérence du programme avec d'autres actions de l'Union. 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 de perfectionner les techniques et méthodes d'intervention et d'assistance immédiate après les situations d'urgence. Il peut s'agir du traitement et de l'utilisation d'informations fournies par les appels eCall par les centres de réception des appels d'urgence et les services d'urgence.
- (13) Pour un lancement réussi du service eCall dans toute l'Union, il faut résoudre les problèmes de mise en œuvre et coordonner les calendriers de mise en place des nouveaux systèmes. La plate-forme européenne de mise en œuvre du système eCall, établie par la Commission en février 2009 sous la forme d'un partenariat entre les secteurs public et privé, a permis à toutes les parties prenantes de discuter et de s'entendre sur les principes d'une mise en œuvre harmonisée et rapide.
- (14) Afin d'atteindre les objectifs de cette recommandation, un dialogue permanent est indispensable entre les exploitants de réseaux mobiles et les fournisseurs de services, d'une part, et les autorités publiques, y compris les services d'urgence, d'autre part.
- (15) En raison de l'évolution constante des concepts et des technologies, les États membres sont encouragés à favoriser et à soutenir le développement de services pour l'assistance en cas d'urgence, à l'intention par exemple des touristes et des voyageurs ainsi que des transporteurs routiers de marchandises dangereuses, et 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,

A ADOPTÉ LA PRÉSENTE RECOMMANDATION:

1. Il importe que les États membres appliquent les conditions et les principes harmonisés définis ci-après au lancement d'appels d'urgence de manière manuelle ou automatique par des dispositifs télématiques embarqués aux centres de réception des appels d'urgence par l'intermédiaire du numéro d'appel d'urgence unique européen «112».
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) «centre de réception des appels d'urgence» — PSAP (*public safety answering points*): un lieu physique où la réception des appels d'urgence s'effectue initialement sous la responsabilité d'une autorité publique ou d'un organisme privé reconnu par le gouvernement national, le «PSAP le plus approprié» étant celui défini au préalable par les autorités pour couvrir des appels d'urgence à partir d'une certaine zone ou pour des appels d'urgence d'un certain type (par exemple des appels eCall);
 - c) «eCall»: un appel d'urgence embarqué vers le 112, effectué soit automatiquement par l'activation de détecteurs embarqués, soit manuellement, qui contient, grâce à des réseaux de communications sans fil, un ensemble minimal de données et établit un canal audio entre les occupants du véhicule et le centre de réception des appels d'urgence le plus approprié;
 - d) la «valeur de catégorie de service d'urgence» est la valeur de 8 bits utilisée pour des appels d'urgence provenant d'un mobile pour indiquer le type particulier d'appel d'urgence (1-Police, 2-Ambulance, 3-Pompiers,

⁽¹⁾ JO L 281 du 23.11.1995, p. 31.

⁽²⁾ JO L 201 du 31.7.2002, p. 37.

- 4-Garde maritime, 5-Secours en montagne, 6-Appel eCall déclenché manuellement, 7-Appel eCall déclenché automatiquement, 8-Libre), tel qu'indiqué dans le tableau 10.5.135d conformément à la spécification ETSI TS 124.008;
- e) «discriminateur eCall» ou «drapeau eCall»: la «valeur de catégorie de service d'urgence» attribuée aux appels eCall selon ETSI TS 124.008 (à savoir «6-Appel eCall déclenché manuellement») et «7-Appel eCall déclenché automatiquement»), permettant de différencier les appels vers le 112 provenant de terminaux mobiles des appels eCall vers le numéro 112 provenant de terminaux embarqués et également les appels eCall déclenchés manuellement de ceux déclenchés automatiquement;
- f) «ensemble minimal de données»: les informations qui doivent être envoyées au PSAP conformément à la norme EN 15722; et
- g) «exploitant de réseau de télécommunications mobiles» ou «exploitant de réseau mobile»: un fournisseur d'un réseau public de communications sans fil.
3. Il incombe aux États membres de définir des règles précises à l'usage des exploitants de réseaux mobiles publics dans leurs pays concernant le traitement des appels eCall. Ces règles devraient être pleinement conformes aux dispositions sur la protection des données prévues par les directives 95/46/CE et 2002/58/CE. De plus, il leur incombe d'indiquer le centre de réception des appels d'urgence le plus approprié pour l'acheminement des appels eCall.
4. Les États membres doivent garantir la mise en œuvre par les exploitants de réseaux mobiles du mécanisme permettant de prendre en charge le «discriminateur eCall» dans leurs réseaux. Cela devrait être mis en œuvre d'ici au 31 décembre 2014.
5. Les exploitants de réseau mobile devraient traiter un appel eCall comme tout autre appel adressé au numéro d'appel d'urgence unique européen 112.
6. Il convient que les États membres invitent leurs autorités nationales à présenter, pour la fin de mars 2012, un rapport à la Commission sur les mesures qui ont été prises relatives à la présente recommandation, et sur l'état de la mise en œuvre par les exploitants de réseaux mobiles du mécanisme permettant de prendre en charge le «discriminateur eCall» dans leurs réseaux, afin que la Commission puisse procéder à une évaluation en tenant compte des nouvelles exigences concernant les centres de réception des appels d'urgence.

Fait à Bruxelles, le 8 septembre 2011.

Par la Commission

Neelie KROES

Vice-présidente