Service universel et numéro d'appel d'urgence "112"

2010/2274(INI) - 05/07/2011 - Texte adopté du Parlement, lecture unique

Le Parlement européen a adopté une résolution sur le service universel et le numéro d'urgence «112».

Les députés rappellent que le service universel est défini comme «l'ensemble minimal des services d'une qualité spécifiée accessible à tous les utilisateurs finals, à un prix abordable compte tenu des conditions nationales spécifiques, sans distorsion de concurrence». Le numéro d'appel d'urgence 112, créé en 1991, par une décision du Conseil, pour permettre aux citoyens d'accéder à tous les services d'urgence (incendie, police et services médicaux), est le seul numéro d'urgence que l'on peut former dans tous les États membres de l'Union européenne. Or, une large majorité d'Européens n'en sont toujours pas informés, aucun progrès n'ayant été constaté depuis 2000.

Service universel : le Parlement souligne l'importance que revêtent les obligations de service universel en tant que **filet de sécurité pour l'intégration sociale** lorsque le jeu des forces du marché ne suffit pas pour offrir des services de base aux citoyens et aux entreprises. La Commission est invitée à fournir des orientations relatives à la mise en œuvre et au respect de la directive «service universel» révisée, et ce afin d'éviter des distorsions sur le marché et de permettre aux États membres d'adopter les dispositions les mieux adaptées à leurs particularités nationales.

Les députés soutiennent les objectifs relatifs au «**haut débit pour tous**» qui figurent dans l'agenda numérique. Ils demandent à la Commission d'accorder un soutien financier plus important aux projets locaux qui fournissent un accès numérique et à toutes les communautés qui aident les groupes défavorisés à accéder aux dispositifs technologiques en fournissant des connexions dans les bâtiments publics qui offrent un accès gratuit à l'internet.

Le fait de rendre obligatoire la disponibilité du haut débit n'entraînera pas automatiquement une plus grande utilisation. Les députés demandent dès lors à la Commission et aux États membres de **renforcer les mesures en vue de stimuler la demande et l'utilisation**, au lieu de se limiter à assurer une connexion.

La Commission est invitée à :

- compléter l'évaluation des incidences menée actuellement et à transmettre aux législateurs des **données fiables sur l'utilisation actuelle**, la demande prévue et l'amélioration des obligations de service universel au moyen du haut débit et, pour finir, une analyse du mécanisme financier le plus efficace, pour les États membres, les consommateurs et les entreprises, en ce qui concerne la mise en place des obligations de service universel en évitant les coûts superflus et les charges excessives;
- **surveiller les marchés**, en collaboration avec les autorités réglementaires nationales, afin de s'assurer que les États membres d'ores et déjà capables de fournir les obligations de service universel dans l'ensemble de la gamme de technologies et vitesses d'accès à large bande, ou qui souhaitent procéder de la sorte, soient en mesure de le faire, dans les cas de défaillance du marché, sans provoquer de distorsions sur le marché;
- examiner les possibilités d'assurer une **application uniforme des obligations de service universel** et des dispositions relatives aux droits des utilisateurs qui pourrait garantir l'accessibilité aux groupes de personnes vulnérables, et plus particulièrement aux personnes handicapées, via notamment l'introduction de terminaux et de tarifs spéciaux abordables.

Numéro d'appel d'urgence européen «112» : la résolution souligne l'importance d'assurer le bon fonctionnement du numéro d'appel d'urgence 112 dans l'ensemble de l'Union car il peut sauver des vies et améliorer la protection des citoyens européens, en servant de principal système de support pour les citoyens et les consommateurs vivant dans le marché unique. La Commission devrait **veiller à ce que chaque segment de la société ait accès à ce service**, y compris les personnes handicapées (troubles de l'audition ou de la parole, etc.) et d'autres groupes vulnérables.

Les députés déplorent cependant que le numéro «112 » soit **loin d'avoir encore délivré son plein potentiel** : selon l'enquête Eurobaromètre publiée en février 2011, seulement 26% des citoyens de l'Union sont capables d'identifier spontanément le 112 comme étant le numéro d'appel des services d'urgence dans l'Union, et 58% des citoyens de l'Union ne sont toujours pas d'accord avec l'avis selon lequel la population de leur pays est suffisamment informée de l'existence du numéro d'appel d'urgence 112. La Commission et les États membres sont invités à intensifier leurs efforts pour **sensibiliser davantage la population** à l'existence et à l'utilisation du numéro 112 au moyen d'actions d'information par le biais des médias et de campagnes d'information.

Le Parlement regrette également que les États membres ne garantissent pas encore la fourniture d'informations sur la localisation, en temps opportun, exactes et fiables aux services 112. Ils invitent donc la Commission, en étroite coopération avec les États membres, à **améliorer sensiblement la précision et la fiabilité des informations relatives à la localisation de l'appelant** et à mettre à jour les technologies qu'ils utilisent dans le but de mettre en place la localisation automatique obligatoire pour tous les appels au 112, y compris les appels passés par des abonnés itinérants, en quelques secondes. La Commission devrait envisager de prendre des mesures contre les États membres qui ne satisfont pas à leurs obligations à cet égard.

Les députés demandent que soient alloués les fonds PAS-TIC indiqués dans le budget de l'Union pour 2009, 2010 et 2011 afin de soutenir l'expérimentation et la mise en œuvre de services innovants (fondés sur la technologie VoIP et l'accès IP au 112), qui pourraient être assurés par le biais d'applications indépendantes des réseaux, dans la perspective de l'établissement d'un système 112 d'une prochaine génération dans l'Union.

En vue d'améliorer l'efficacité du service d'urgence 112 dans l'Union, les députés recommandent la mise en place d'un **programme d'action** visant à encourager le partage d'expérience et les échanges de bonnes pratiques entre les autorités réglementaires nationales, les services d'urgence et les organisations de la société civile des États membres, étendant cet échange aux organisations dans les pays candidats et les pays voisins.

Enfin, puisque la technologie existe déjà, le Parlement demande aux États membres et à la Commission de promouvoir l'établissement d'un «**système 112 inversé**», c'est-à-dire un système interconnecté simplifié et efficace, universel, multilingue, accessible, à l'échelle de l'Union, pour prévenir et alerter les citoyens en cas d'urgence ou de catastrophe majeure de toute nature.