

# Procédure file

Informations de base	
INI - Procédure d'initiative	2010/2274(INI)
Procédure terminée	
Service universel et numéro d'appel d'urgence "112"	
Voir aussi <a href="#">2013/2681(RSP)</a>	
Sujet	
2.40.02 Services publics, d'intérêt général, service universel	
4.20.06 Services de santé, établissements hospitaliers	
4.60.04 Santé du consommateur	

Acteurs principaux			
Parlement européen	Commission au fond	Rapporteur(e)	Date de nomination
	<b>IMCO</b> Marché intérieur et protection des consommateurs	S&D <a href="#">RAPTI Sylvana</a> Rapporteur(e) fictif/fictive PPE <a href="#">THUN UND HOHENSTEIN Róza</a> ALDE <a href="#">PARVANOVA Antonya</a> Verts/ALE <a href="#">CANFIN Pascal</a> Verts/ALE <a href="#">RÜHLE Heide</a> ECR <a href="#">HARBOUR Malcolm</a> EFD <a href="#">SALVINI Matteo</a>	27/09/2010
Commission européenne	Commission pour avis	Rapporteur(e) pour avis	Date de nomination
	<b>ENVI</b> Environnement, santé publique et sécurité alimentaire (Commission associée)	PPE <a href="#">FERNANDES José Manuel</a>	15/12/2010
	DG de la Commission <a href="#">Stabilité financière, services financiers et union des marchés des capitaux</a>	Commissaire KROES Neelie	

Événements clés			
25/11/2010	Annonce en plénière de la saisine de la commission		
25/11/2010	Annonce en plénière de la saisine des commissions associées		
25/05/2011	Vote en commission		Résumé

01/06/2011	Dépôt du rapport de la commission	<a href="#">A7-0220/2011</a>	
04/07/2011	Débat en plénière		
05/07/2011	Résultat du vote au parlement		
05/07/2011	Décision du Parlement	<a href="#">T7-0306/2011</a>	Résumé
05/07/2011	Fin de la procédure au Parlement		

### Informations techniques

Référence de procédure	2010/2274(INI)
Type de procédure	INI - Procédure d'initiative
Sous-type de procédure	Rapport d'initiative
	Voir aussi <a href="#">2013/2681(RSP)</a>
Base juridique	Règlement du Parlement EP 55
Autre base juridique	Règlement du Parlement EP 165
Étape de la procédure	Procédure terminée
Dossier de la commission parlementaire	IMCO/7/04575

### Portail de documentation

Projet de rapport de la commission		<a href="#">PE458.562</a>	25/03/2011	EP	
Amendements déposés en commission		<a href="#">PE462.898</a>	20/04/2011	EP	
Avis de la commission	<b>ENVI</b>	<a href="#">PE458.854</a>	24/05/2011	EP	
Rapport déposé de la commission, lecture unique		<a href="#">A7-0220/2011</a>	01/06/2011	EP	
Texte adopté du Parlement, lecture unique		<a href="#">T7-0306/2011</a>	05/07/2011	EP	Résumé
Réaction de la Commission sur le texte adopté en plénière		<a href="#">SP(2011)8297</a>	15/11/2011	EC	

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

La commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs a adopté un rapport d'initiative de Sylvana RAPTİ (S&D, EL) sur le service universel et le numéro d'urgence «112».

Service universel : le rapport 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» : le rapport 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.

Les parlementaires regrettent 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.

Le rapport demande 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 rapport 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.

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

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.