

**FR**

**FR**

**FR**



COMMISSION EUROPÉENNE

Bruxelles, le 17.11.2010  
COM(2010) 674 final

**COMMUNICATION DE LA COMMISSION AU PARLEMENT EUROPÉEN, AU  
CONSEIL, AU COMITÉ ÉCONOMIQUE ET SOCIAL EUROPÉEN ET AU COMITÉ  
DES RÉGIONS**

**Le 116 000, numéro du service téléphonique européen de signalement des enfants  
disparus**

## TABLE DES MATIÈRES

Introduction .....	3
1. Quels sont les obstacles qui entravent la mise en place du numéro d'appel spécial 116 000?.....	4
1.1. Les étapes successives de l'activation du numéro d'appel spécial 116 000 .....	4
1.2. Quels problèmes ont été recensés?.....	5
1.2.1. Le manque d'information.....	5
1.2.2. Le coût de fonctionnement de la ligne téléphonique spéciale.....	6
1.2.3. Le coût d'un appel vers la ligne téléphonique spéciale .....	6
2. Les meilleures pratiques.....	7
2.1.1. Le manque d'information.....	7
2.1.2. La procédure de sélection.....	7
2.1.3. Les frais de fonctionnement .....	7
2.1.4. Le coût des communications .....	8
3. Normes minimales communes garantissant un service de qualité.....	8
Conclusions .....	9

## INTRODUCTION

Chaque jour, dans toute l'Union européenne, des enfants disparaissent. Mais vers qui les parents d'un enfant disparu doivent-ils se tourner pour demander de l'aide? Un nombre croissant d'Européens vivent, travaillent et se rendent dans d'autres pays de l'UE; aussi est-il de plus en plus important que l'accès aux services essentiels ne dépende pas de la connaissance «de la réalité locale». Plusieurs États membres disposent déjà de lignes téléphoniques pour le signalement des enfants disparus, mais le numéro d'appel diffère d'un pays à l'autre.

Le 15 février 2007, la Commission a adopté une décision<sup>1</sup> faisant obligation aux États membres de réserver la série de numéros à six chiffres commençant par «116» aux services à valeur sociale dans l'UE. Le 116 000 fut le premier numéro d'appel réservé dans tous les États membres au service téléphonique de signalement des enfants disparus. C'est l'une des premières mesures concrètes prises au titre de la communication de la Commission intitulée «Vers une stratégie européenne sur les droits de l'enfant»<sup>2</sup>. La combinaison «un numéro — un service» vise à garantir que le même service sera toujours associé au même numéro dans l'ensemble de l'UE. Le fait que le numéro du service servant à signaler les disparitions d'enfants soit le même partout aidera les enfants et les parents en détresse à obtenir de l'aide lorsqu'ils se trouvent en dehors de leur pays d'origine, par exemple, si un enfant disparaît pendant les vacances familiales.

En juin 2008, la Commission a invité les États membres<sup>3</sup> à fournir des informations détaillées sur la mise en œuvre du numéro d'appel spécial 116 000. Les résultats de cette enquête ont révélé que les États membres avaient déployé peu d'efforts pour faire savoir que ce numéro était disponible. La mise en place du service de signalement des enfants disparus dans l'Union européenne s'en est trouvée ralentie. Lors de la révision du «paquet Télécom», adoptée en novembre 2009, une nouvelle obligation<sup>4</sup> a été imposée aux États membres, à savoir tout

---

<sup>1</sup> Décision 2007/116/CE de la Commission, du 15 février 2007, sur la réservation de la série nationale des numéros commençant par «116» à des numéros harmonisés pour des services à valeur sociale harmonisés (JO L 49 du 17.2.2007, p. 30), modifiée en dernier lieu par la décision 2009/884/CE de la Commission. Pour de plus amples informations, voir également: [http://ec.europa.eu/information\\_society/policy/ecomm/current/pan\\_european/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomm/current/pan_european/index_en.htm).

<sup>2</sup> Communication COM(2006) 367 final de la Commission du 4 juillet 2006: «Vers une stratégie européenne sur les droits de l'enfant», disponible à l'adresse suivante: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2006:0367:FIN:FR:PDF>.

<sup>3</sup> Le comité des communications a été institué par la directive 2002/21/CE. C'est par son intermédiaire que les États membres rendent compte à la Commission de la mise en œuvre de la ligne téléphonique spéciale.

[http://ec.europa.eu/information\\_society/policy/ecomm/implementation\\_enforcement/comm\\_committee/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomm/implementation_enforcement/comm_committee/index_en.htm) COCOMM 08-06 et COCOMM 08-18  
[http://circa.europa.eu/Public/irc/infso/cocom1/library?l=public\\_documents\\_2008](http://circa.europa.eu/Public/irc/infso/cocom1/library?l=public_documents_2008).

<sup>4</sup> L'article 27 bis de la directive «service universel» (directive 2009/136/CE modifiant la directive 2002/22/CE) dispose que les États membres promeuvent les numéros spécifiques de la série des numéros commençant par «116», qu'ils encouragent la fourniture, sur leur territoire, des services pour lesquels ces numéros sont réservés, qu'ils veillent à ce que les utilisateurs finals handicapés puissent avoir accès [...] aux services et que les citoyens soient correctement informés de l'existence et de l'utilisation des services. En plus des mesures généralement applicables à tous les numéros de la série commençant par «116», les États membres mettent tout en œuvre pour garantir que les citoyens ont accès à un service exploitant une ligne d'urgence pour signaler des cas de disparition d'enfants. Cette ligne d'urgence est accessible via le numéro «116 000». JO L 337 du 18.12.2009, p. 11.

mettre en œuvre pour garantir l'activation de ce numéro réservé. Les États membres doivent transposer cette disposition pour le 25 mai 2011 au plus tard. L'objectif de la Commission est de veiller à ce que le numéro d'appel spécial 116 000 soit pleinement opérationnel dans toute l'Union européenne.

Plus de trois ans après l'adoption de la décision 2007/116/CE de la Commission, la situation est loin d'être satisfaisante. À l'heure actuelle, le 116 000 n'est opérationnel que dans 13 États membres: la Belgique, le Danemark, la France, la Grèce, la Hongrie, l'Italie, les Pays-Bas, la Pologne, le Portugal, la Roumanie, la Slovaquie, l'Espagne et le Royaume-Uni<sup>5</sup>.

L'objet de la présente communication est double: d'une part, la Commission appelle une nouvelle fois les États membres à faire de la mise en œuvre du service téléphonique de signalement des enfants disparus une priorité; d'autre part, elle entend veiller à ce que tous les États membres fournissent le même service de qualité.

À cette fin, la Commission compte apporter un soutien concret aux États membres qui n'ont pas encore instauré cette ligne téléphonique spéciale en mettant en évidence les problèmes relevés jusqu'à présent et en facilitant l'échange des meilleures pratiques.

La Communication se compose de trois parties: la première recense les obstacles qui entravent la mise en œuvre de la ligne téléphonique spéciale dans les États membres où le service n'est toujours pas opérationnel; la deuxième recense les meilleures pratiques et les solutions qui aideront les États membres concernés à surmonter les obstacles décelés; enfin, la troisième propose des normes minimales communes garantissant un niveau élevé de qualité de service sur cette ligne spéciale.

## **1. QUELS SONT LES OBSTACLES QUI ENTRAVENT LA MISE EN PLACE DU NUMERO D'APPEL SPECIAL 116 000?**

### **1.1. Les étapes successives de l'activation du numéro d'appel spécial 116 000**

Conformément à la décision 2007/116/CE de la Commission (ci-après «la décision»), les États membres sont tenus de *réserver* le numéro 116 000 au service de signalement des enfants disparus. Une fois prises les *mesures préparatoires* nécessaires, les États membres doivent signaler que le *numéro est prêt* à être attribué, de sorte que les demandes d'utilisation de ce numéro puissent être introduites. Le délai imparti pour se conformer à ces exigences était le 31 août 2007. Tous les États membres ont pris ces mesures.

Les États membres sont ensuite tenus d'assigner le numéro à un organisme (tel qu'une ONG ou un opérateur de télécommunications). À ce jour, seuls 14 États membres<sup>6</sup> ont franchi cette étape.

Une fois le numéro assigné, les États membres doivent tout mettre en œuvre pour s'assurer que la ligne spéciale est pleinement opérationnelle.

---

<sup>5</sup> Au Royaume-Uni, ce service est partiellement opérationnel.

<sup>6</sup> La Belgique, le Danemark, la France, la Grèce, la Hongrie, l'Italie, Malte, les Pays-Bas, la Pologne, le Portugal, la Roumanie, la Slovaquie, l'Espagne et le Royaume-Uni.

## 1.2. Quels problèmes ont été recensés?

Le comité des communications institué par la directive 2002/21/CE relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques est le canal via lequel les États membres rendent compte à la Commission de la mise en œuvre de la ligne téléphonique réservée.

Le 29 juin 2010, la Commission a adressé un questionnaire aux États membres ainsi qu'à plus de 30 organismes assurant la fourniture de services à valeur sociale au moyen des numéros commençant par 116<sup>7</sup>. L'objet de ce questionnaire était de recueillir des informations sur: i) les coûts (coûts globaux et coûts relatifs aux télécommunications proprement dites), ii) le financement du service, iii) le nombre d'appels traités, iv) les aspects techniques et v) divers autres aspects.

Au vu des informations ainsi recueillies, deux problèmes majeurs semblent retarder la mise en œuvre du service téléphonique de signalement des enfants disparus: le manque d'information et les coûts.

### 1.2.1. Le manque d'information

Plusieurs fournisseurs de services ont indiqué que le manque d'information concernant l'existence du numéro 116 000, réservé au signalement des enfants disparus, entravait ou ralentissait la procédure d'assignation. Ce constat a été confirmé par une récente étude cofinancée dans le cadre du programme Daphné III et menée par Missing Children Europe<sup>8</sup>, ainsi que par les premiers résultats de l'étude sur l'évaluation de l'incidence des instruments de l'UE concernant les droits de l'enfant<sup>9</sup>.

D'après les personnes interrogées, le manque d'information a eu pour conséquence l'introduction d'un moins grand nombre de candidatures de fournisseurs de services potentiels car ceux-ci ignoraient que le numéro était disponible. Les fournisseurs potentiels se sont par ailleurs heurtés à un manque d'information concernant, d'une part, les autorités publiques à contacter pour présenter leur candidature et, d'autre part, les procédures à suivre, ainsi qu'à une mauvaise coordination entre les autorités des États membres et les autorités réglementaires nationales.

Un autre problème relevé a été la méconnaissance par le grand public des services de signalement des enfants disparus.

---

<sup>7</sup> Comité des communications, COCOMM10-30, 14 octobre 2010. Le rapport peut être consulté à l'adresse suivante: [http://circa.europa.eu/Public/irc/info/cocom1/library?l=/public\\_documents\\_2010](http://circa.europa.eu/Public/irc/info/cocom1/library?l=/public_documents_2010).

<sup>8</sup> Missing Children Europe est la fédération européenne pour les enfants disparus et exploités sexuellement. En tant qu'organisation faitière, elle représente 24 organisations non gouvernementales présentes dans 16 États membres de l'Union européenne et en Suisse.

<sup>9</sup> L'institut lituanien de politique et de gestion publiques réalise, pour le compte de la Commission, une évaluation de l'incidence des instruments de l'UE concernant les droits de l'enfant en vue de mesurer le degré de protection et de promotion des droits de l'enfant dans l'Union européenne. Le rapport final sera publié à l'adresse suivante:

[http://ec.europa.eu/justice/policies/children/policies\\_children\\_intro\\_en.htm](http://ec.europa.eu/justice/policies/children/policies_children_intro_en.htm).

### 1.2.2. *Le coût de fonctionnement de la ligne téléphonique spéciale*

La principale difficulté signalée par les fournisseurs de services est le coût de fonctionnement de la ligne téléphonique réservée. Ils ont indiqué que le financement était l'un des facteurs qui freinaient la mise en place et le fonctionnement de ces lignes spéciales.

La décision décrit en ces termes le service associé au 116 000: «*le service: a) prend les appels signalant une disparition d'enfant et les transfère à la police; b) donne des conseils aux personnes responsables de l'enfant disparu et les soutient; c) contribue à l'enquête.* En outre, une condition spécifique a été assortie au droit d'utiliser le numéro 116 000: le service doit être disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 dans tout le pays. Les personnes interrogées ont souligné que cette exigence implique le recours à un personnel qualifié et suppose un savoir-faire spécifique, qu'il n'est pas aisé de trouver gratuitement en employant des bénévoles. Elles ont également signalé que le service ne devait pas uniquement être accessible dans la langue de l'État membre concerné (il est fréquent que les citoyens de l'Union qui se rendent dans un autre État membre ne parlent pas la langue du pays). Les coûts liés à la formation linguistique du personnel peuvent aussi être élevés.

Les fournisseurs de services ne sont pas toujours en mesure de supporter les dépenses de personnel et autres frais administratifs que génèrent les lignes téléphoniques réservées. Dans certains cas, il peut arriver que le coût des télécommunications soit également à la charge du fournisseur de services (ce coût est estimé à environ 5 % du budget total<sup>10</sup>).

Les trois principales sources de financement disponibles sont: les fonds publics, les programmes de responsabilité sociale des entreprises (RSE) et les fonds privés. Les modalités de financement varient d'un État membre à l'autre.

### 1.2.3. *Le coût d'un appel vers la ligne téléphonique spéciale*

La plupart des fournisseurs de services ont indiqué que l'accès au numéro spécial 116 000 est parfois impossible pour les utilisateurs de service d'itinérance en téléphonie mobile et les personnes appelant de l'étranger (appels internationaux). L'objectif du numéro d'appel unique 116 000 s'en trouverait compromis, puisque les enfants et les parents en déplacement ne seraient pas en mesure d'appeler le numéro d'appel, par exemple depuis leur téléphone portable.

Il peut arriver que les organisations assurant un service d'assistance téléphonique ou les opérateurs de télécommunications finançant un service de ce type ne soient pas disposés à couvrir le coût des appels vers ce service (ou ne soient pas en mesure de le faire). Le numéro d'appel réservé 116 000 devant être un numéro de téléphone gratuit, le coût de l'appel est normalement supporté par le fournisseur de services recevant les appels, ce qui peut s'avérer difficile lorsque celui-ci est une association caritative, puisque le coût des communications lié au service d'itinérance en téléphonie mobile peut grever lourdement leurs ressources.

Le traitement réglementaire des numéros de téléphone gratuits diffère d'un État membre à l'autre, et le terme «numéro d'appel gratuit» ne garantit pas la gratuité effective de l'accès à ce numéro pour tous les types d'appelants. La décision n'impose aux États membres aucune obligation expresse de garantir la gratuité des appels vers la ligne téléphonique de signalement

---

<sup>10</sup> Source: Comité des communications, COCOMM10-30, 14 octobre 2010.

des enfants disparus. Elle diffère en cela du cadre juridique de l'UE applicable aux numéros d'urgence 112, qui impose aux États membres de faire en sorte que les utilisateurs finaux puissent appeler les services d'urgence gratuitement dans tous les cas.

Une autre difficulté mise en lumière par les personnes interrogées concernant la situation des utilisateurs de services de téléphonie mobile qui voyagent ou se rendent dans un autre État membre est due à l'absence d'accords déjà conclus en matière de coûts des services d'itinérance.

## **2. LES MEILLEURES PRATIQUES**

Si l'on s'en réfère aux informations émanant du comité des communications, aux réponses au questionnaire, et aux conclusions de l'étude «Daphné III» réalisée par Missing Children Europe, il existe dans plusieurs États membres des exemples de bonnes pratiques sur la manière de résoudre les principaux problèmes.

### *2.1.1. Le manque d'information*

Le 25 mai 2009, **Missing Children Europe**, avec le soutien du programme Daphné III, a lancé une grande campagne afin de sensibiliser l'opinion publique à la ligne téléphonique spéciale et a distribué, dans ce cadre, des posters, des prospectus et des bracelets dans dix États membres.

En 2009, la **France** a lancé une campagne d'information prévoyant la distribution de plus de 50 000 posters et des actions coordonnées avec la police et la gendarmerie.

### *2.1.2. La procédure de sélection*

Les autorités **hongroises** ont organisé une conférence avec les opérateurs hongrois de télécommunications sur le thème de l'introduction du numéro 116 000 dans le système hongrois de numérotation. L'autorité réglementaire nationale **britannique** a demandé au gouvernement du Royaume-Uni de l'aider dans le cadre du processus de sélection d'un fournisseur de services pour la ligne téléphonique réservée.

Dans certains pays (comme la **France**), les autorités réglementaires nationales collaborent avec le ministère de l'intérieur afin de garantir la sélection du meilleur fournisseur de services pour la ligne téléphonique spéciale en utilisant une grille de critères spécifiques.

### *2.1.3. Les frais de fonctionnement*

En **Hongrie**, le coût global du service téléphonique de signalement des enfants disparus est en partie financé par les deniers publics, au titre du programme national de protection des droits de l'enfant.

Au **Portugal**, le fournisseur de services est parvenu à obtenir un financement public pour l'ensemble de la gestion du service.

En **Belgique**, le fournisseur de services reçoit une subvention annuelle renouvelable de la Loterie nationale et travaille sur la base d'un partenariat public-privé.



Le fournisseur de services **grec** gère le service sans supporter aucun coût, l'intégralité des coûts étant prise en charge par l'opérateur de télécommunications dans le cadre de son programme de responsabilité sociale des entreprises (RSE).

Certains États membres (comme la **Belgique** et la **France**) ont transformé la ligne téléphonique spéciale en numéro d'urgence, leur ancien numéro d'urgence faisant désormais office de ligne téléphonique spéciale. Puisqu'il s'agit d'un numéro d'urgence, un financement public couvre les coûts, et le service est fourni sur la base d'un partenariat public-privé.

#### 2.1.4. *Le coût des communications*

Au **Portugal** et en **Roumanie**, les opérateurs de télécommunications ont accepté de couvrir les frais de téléphonie. En **Pologne**, tous les opérateurs de téléphonie mobile ont renoncé à facturer les frais de téléphonie au fournisseur de services. Le service est par conséquent gratuit tant pour l'appelant que pour le fournisseur de services.

En **Hongrie**, le fournisseur de services a accepté de négocier un «tarif commercial», défini comme le prix minimum facturé à un client professionnel de taille moyenne.

### 3. NORMES MINIMALES COMMUNES GARANTISSANT UN SERVICE DE QUALITE

Une fois que la ligne téléphonique spéciale sera opérationnelle dans tous les États membres, il importera de fournir un service de qualité dans toute l'Union européenne, de sorte que parents et enfants puissent bénéficier d'une aide identique, indépendamment de l'endroit où ils se trouvent. Bien que la décision souligne la nécessité d'offrir le même service aux personnes voyageant en Europe, certains éléments démontrent que les lignes téléphoniques spéciales existantes proposent des services différents aux personnes qui les appellent pour leur demander de l'aide après la disparition d'un enfant.

Outre les conditions énoncées dans la décision (service disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 dans tout le pays) et dans d'autres actes législatifs applicables en la matière, comme les règles relatives à la protection des données, un certain nombre de normes minimales garantissant un haut niveau de qualité du service peuvent être définies, et, dans plusieurs États membres, des meilleures pratiques se dégagent déjà grâce à l'expérience acquise:

- Le service doit être disponible dans la ou les langue(s) de l'État membre et au moins en anglais.

Par exemple, en **Roumanie**, le service est également disponible en français, en anglais et en espagnol. En **Grèce**, le service est également disponible en anglais.

- Le personnel du fournisseur de services doit être formé pour effectuer les tâches qui lui ont été confiées, y compris suivre une formation spécifique sur la manière dont il convient de s'adresser à un enfant en fonction de son âge et de sa maturité.

Des formations ciblées sont organisées pour les opérateurs en **Roumanie**, en **Hongrie** et en **Espagne** où le personnel se compose habituellement de travailleurs sociaux et de psychologues. Les opérateurs qui traitent les appels vers la ligne téléphonique spéciale reçoivent une formation sur la procédure à suivre ainsi que sur la manière dont il convient de répondre aux appels et de gérer les émotions de l'appelant, comme la colère et la panique.

- Les dossiers transnationaux doivent être renvoyés vers les autorités compétentes.
- Si nécessaire, un suivi doit être proposé lorsque le dossier est clôturé.

Bien que cette pratique ne soit pas officialisée, le **fournisseur de services belge** assure un suivi téléphonique des dossiers individuels de manière à réorienter l'enfant et/ou la famille vers d'autres services ou organisations qui peuvent leur apporter une aide supplémentaire.

- Un accord de coopération doit être signé entre, d'une part, le fournisseur de services et, d'autre part, les services répressifs nationaux et/ou les autorités judiciaires nationales.

Des accords entre fournisseurs de services et services répressifs nationaux et/ou autorités judiciaires nationales ont par exemple été signés en **Roumanie**, en **Espagne**, en **France**, au **Portugal** et en **Belgique**.

## CONCLUSIONS

Le train de mesures qui réforme le secteur des télécommunications confère à la Commission le pouvoir d'adopter des mesures d'exécution de nature technique afin de garantir la mise en œuvre effective de la série de numéros commençant par «116», en particulier le numéro 116 000, qui est le numéro du service de signalement des enfants disparus. Ces mesures sont sans préjudice de l'organisation de ces services, et n'ont pas d'incidence sur cette organisation, qui reste de la compétence exclusive des États membres.

La Commission continuera à soutenir les États membres afin que chacun mette rapidement en place un service téléphonique de signalement des enfants disparus pleinement opérationnel. À cette fin, elle continuera à suivre et à évaluer la situation grâce aux travaux du comité des communications.

La Commission organisera également des réunions annuelles à haut niveau avec tous les acteurs concernés jusqu'à ce que le service téléphonique fonctionne dans tous les États membres. Ces réunions visent à sensibiliser, à permettre d'échanger les meilleures pratiques et à définir des outils concrets pour que le service de signalement des enfants disparus devienne opérationnel et offre un service de qualité dans tous les États membres. Ces réunions auront lieu chaque année aux environs du 25 mai afin de marquer la journée internationale des enfants disparus et de manifester la solidarité avec les enfants disparus et leur famille.

La Commission est résolue à rendre le service de signalement des enfants disparus pleinement opérationnel dans tous les pays de l'UE et continuera à suivre de près les progrès accomplis au niveau national. Si aucun progrès n'est réalisé dans un délai raisonnable, la Commission envisagera de présenter une proposition législative pour faire en sorte que tous les enfants et tous les parents puissent se faire aider en ne passant qu'un seul coup de téléphone, quel que soit l'endroit où ils se trouvent dans l'UE.

## ANNEXE

<b>État d'avancement de la mise en œuvre du 116 000</b>		
<b>État membre</b>	<b>Le 116 000 est assigné</b>	<b>Le 116 000 est opérationnel</b>
Autriche		
Belgique	<b>X</b>	<b>X</b>
Bulgarie		
Chypre		
République tchèque		
Danemark	<b>X</b>	<b>X</b>
Estonie		
Finlande		
France	<b>X</b>	<b>X</b>
Allemagne		
Grèce	<b>X</b>	<b>X</b>
Hongrie	<b>X</b>	<b>X</b>
Irlande		
Italie	<b>X</b>	<b>X</b>
Lettonie		
Lituanie		
Luxembourg		
Malte	<b>X</b>	
Pays-Bas	<b>X</b>	<b>X</b>
Pologne	<b>X</b>	<b>X</b>
Portugal	<b>X</b>	<b>X</b>
Roumanie	<b>X</b>	<b>X</b>
Slovaquie	<b>X</b>	<b>X</b>
Slovénie		
Espagne	<b>X</b>	<b>X</b>
Suède		
Royaume-Uni	<b>X</b>	<b>X<sup>11</sup></b>

---

<sup>11</sup> Partiellement opérationnel.