

UIT-T

SECTEUR DE LA NORMALISATION
DES TÉLÉCOMMUNICATIONS
DE L'UIT

E.164

Supplément 5
(11/2009)

SÉRIE E: EXPLOITATION GÉNÉRALE DU RÉSEAU,
SERVICE TÉLÉPHONIQUE, EXPLOITATION DES
SERVICES ET FACTEURS HUMAINS

Exploitation des relations internationales – Plan de
numérotage du service téléphonique international

Plan de numérotage des télécommunications
publiques internationales

**Supplément 5: Guide concernant le choix des
numéros pour les lignes téléphoniques
d'assistance aux enfants**

Recommandation UIT-T E.164 (2005) – Supplément 5

RECOMMANDATIONS UIT-T DE LA SÉRIE E
**EXPLOITATION GÉNÉRALE DU RÉSEAU, SERVICE TÉLÉPHONIQUE, EXPLOITATION DES
SERVICES ET FACTEURS HUMAINS**

| | |
|---|--------------------|
| EXPLOITATION DES RELATIONS INTERNATIONALES | |
| Définitions | E.100–E.103 |
| Dispositions de caractère général concernant les Administrations | E.104–E.119 |
| Dispositions de caractère général concernant les usagers | E.120–E.139 |
| Exploitation des relations téléphoniques internationales | E.140–E.159 |
| Plan de numérotage du service téléphonique international | E.160–E.169 |
| Plan d'acheminement international | E.170–E.179 |
| Tonalités utilisées dans les systèmes nationaux de signalisation | E.180–E.189 |
| Plan de numérotage du service téléphonique international | E.190–E.199 |
| Service mobile maritime et service mobile terrestre public | E.200–E.229 |
| DISPOSITIONS OPÉRATIONNELLES RELATIVES À LA TAXATION ET À LA COMPTABILITÉ DANS LE SERVICE TÉLÉPHONIQUE INTERNATIONAL | |
| Taxation dans les relations téléphoniques internationales | E.230–E.249 |
| Mesure et enregistrement des durées de conversation aux fins de la comptabilité | E.260–E.269 |
| UTILISATION DU RÉSEAU TÉLÉPHONIQUE INTERNATIONAL POUR LES APPLICATIONS NON TÉLÉPHONIQUES | |
| Généralités | E.300–E.319 |
| Phototélégraphie | E.320–E.329 |
| DISPOSITIONS DU RNIS CONCERNANT LES USAGERS | E.330–E.349 |
| PLAN D'ACHEMINEMENT INTERNATIONAL | E.350–E.399 |
| GESTION DE RÉSEAU | |
| Statistiques relatives au service international | E.400–E.404 |
| Gestion du réseau international | E.405–E.419 |
| Contrôle de la qualité du service téléphonique international | E.420–E.489 |
| INGÉNIERIE DU TRAFIC | |
| Mesure et enregistrement du trafic | E.490–E.505 |
| Prévision du trafic | E.506–E.509 |
| Détermination du nombre de circuits en exploitation manuelle | E.510–E.519 |
| Détermination du nombre de circuits en exploitation automatique et semi-automatique | E.520–E.539 |
| Niveau de service | E.540–E.599 |
| Définitions | E.600–E.649 |
| Ingénierie du trafic des réseaux à protocole Internet | E.650–E.699 |
| Ingénierie du trafic RNIS | E.700–E.749 |
| Ingénierie du trafic des réseaux mobiles | E.750–E.799 |
| QUALITÉ DE SERVICE: CONCEPTS, MODÈLES, OBJECTIFS, PLANIFICATION DE LA SÛRETÉ DE FONCTIONNEMENT | |
| Termes et définitions relatifs à la qualité des services de télécommunication | E.800–E.809 |
| Modèles pour les services de télécommunication | E.810–E.844 |
| Objectifs et concepts de qualité des services de télécommunication | E.845–E.859 |
| Utilisation des objectifs de qualité de service pour la planification des réseaux de télécommunication | E.860–E.879 |
| Collecte et évaluation de données d'exploitation sur la qualité des équipements, des réseaux et des services | E.880–E.899 |
| AUTRES | E.900–E.999 |
| EXPLOITATION DES RELATIONS INTERNATIONALES | |
| Plan de numérotage du service téléphonique international | E.1100–E.1199 |
| GESTION DES RÉSEAUX | |
| Gestion des réseaux internationaux | E.4100–E.4199 |

Pour plus de détails, voir la Liste des Recommandations de l'UIT-T.

Recommandation UIT-T E.164

Plan de numérotage des télécommunications publiques internationales

Supplément 5

Guide concernant le choix des numéros pour les lignes téléphoniques d'assistance aux enfants

Résumé

Le Supplément 5 à la Recommandation UIT-T E.164 porte sur le principe d'une harmonisation mondiale concernant le choix des numéros nationaux. Les Administrations nationales sont invitées à tenir compte de cette harmonisation mondiale des numéros associés aux lignes téléphoniques d'assistance, notamment à celles qui sont destinées à apporter une assistance aux enfants.

Historique

| Edition | Recommandation | Approbation | Commission d'études |
|---------|-----------------------------|-------------|---------------------|
| 1.0 | ITU-T E.164/I.331 | 1984-10-19 | |
| 2.0 | ITU-T E.164/I.331/Q.11 bis | 1988-11-25 | |
| 3.0 | ITU-T E.164/I.331 | 1991-08-23 | II |
| 4.0 | ITU-T E.164 | 1997-05-30 | 2 |
| 4.1 | ITU-T E.164 Suppl. 2 | 1998-11-13 | 2 |
| 4.2 | ITU-T E.164 Suppl. 3 | 2002-05-16 | 2 |
| 4.3 | ITU-T E.164 Suppl. 4 | 2003-05-02 | 2 |
| 4.4 | ITU-T E.164 Suppl. 5 | 2008-05-15 | 2 |
| 5.0 | ITU-T E.164 | 2005-02-24 | 2 |
| 6.0 | ITU-T E.164 | 2010-11-18 | 2 |
| 6.1 | ITU-T E.164 Suppl. 1 | 1998-03-09 | 2 |
| 6.1 | ITU-T E.164 (2010) Amd. 1 | 2011-06-10 | 2 |
| 6.2 | ITU-T E.164 Suppl. 2 | 2012-03-29 | 2 |
| 6.3 | ITU-T E.164 Suppl. 3 | 2004-05-28 | 2 |
| 6.3 | ITU-T E.164 Suppl. 2 | 2009-11-24 | 2 |
| 6.4 | ITU-T E.164 Suppl. 3 Amd. 1 | 2009-11-24 | 2 |
| 6.5 | ITU-T E.164 Suppl. 4 | 2004-05-28 | 2 |
| 6.6 | ITU-T E.164 Suppl. 4 Amd. 1 | 2009-11-24 | 2 |
| 6.7 | ITU-T E.164 Suppl. 5 | 2009-11-24 | 2 |
| 6.9 | ITU-T E.164 Suppl. 6 | 2012-03-29 | 2 |

AVANT-PROPOS

L'Union internationale des télécommunications (UIT) est une institution spécialisée des Nations Unies dans le domaine des télécommunications et des technologies de l'information et de la communication (ICT). Le Secteur de la normalisation des télécommunications (UIT-T) est un organe permanent de l'UIT. Il est chargé de l'étude des questions techniques, d'exploitation et de tarification, et émet à ce sujet des Recommandations en vue de la normalisation des télécommunications à l'échelle mondiale.

L'Assemblée mondiale de normalisation des télécommunications (AMNT), qui se réunit tous les quatre ans, détermine les thèmes d'étude à traiter par les Commissions d'études de l'UIT-T, lesquelles élaborent en retour des Recommandations sur ces thèmes.

L'approbation des Recommandations par les Membres de l'UIT-T s'effectue selon la procédure définie dans la Résolution 1 de l'AMNT.

Dans certains secteurs des technologies de l'information qui correspondent à la sphère de compétence de l'UIT-T, les normes nécessaires se préparent en collaboration avec l'ISO et la CEI.

NOTE

Dans la présente publication, l'expression "Administration" est utilisée pour désigner de façon abrégée aussi bien une administration de télécommunications qu'une exploitation reconnue.

Le respect de cette publication se fait à titre volontaire. Cependant, il se peut que la publication contienne certaines dispositions obligatoires (pour assurer, par exemple, l'interopérabilité et l'applicabilité) et considère que la publication est respectée lorsque toutes ces dispositions sont observées. Le futur d'obligation et les autres moyens d'expression de l'obligation comme le verbe "devoir" ainsi que leurs formes négatives servent à énoncer des prescriptions. L'utilisation de ces formes ne signifie pas qu'il est obligatoire de respecter la publication.

DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

L'UIT attire l'attention sur la possibilité que l'application ou la mise en œuvre de la présente publication puisse donner lieu à l'utilisation d'un droit de propriété intellectuelle. L'UIT ne prend pas position en ce qui concerne l'existence, la validité ou l'applicabilité des droits de propriété intellectuelle, qu'ils soient revendiqués par un membre de l'UIT ou par une tierce partie étrangère à la procédure d'élaboration des publications.

A la date d'approbation de la présente publication, l'UIT n'avait pas été avisée de l'existence d'une propriété intellectuelle protégée par des brevets à acquérir pour mettre en œuvre la présente publication. Toutefois, comme il ne s'agit peut-être pas de renseignements les plus récents, il est vivement recommandé aux développeurs de consulter la base de données des brevets du TSB sous <http://www.itu.int/ITU-T/ipr/>.

© UIT 2012

Tous droits réservés. Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite, par quelque procédé que ce soit, sans l'accord écrit préalable de l'UIT.

TABLE DES MATIÈRES

| | Page |
|---|---|
| 1 | Domaine d'application 1 |
| 2 | Références..... 1 |
| 3 | Définitions 1 |
| 4 | Abréviations et acronymes 2 |
| 5 | Lignes téléphoniques d'assistance 2 |
| 6 | Lignes téléphoniques d'assistance aux enfants 2 |
| 7 | Exemples de numérotage 2 |
| 8 | Invitation..... 3 |
| 9 | Pour complément d'étude..... 3 |

Introduction

1 Les réseaux et systèmes téléphoniques nationaux ont été élaborés à des périodes différentes et à des rythmes différents. Les plans de numérotage nationaux, quoique pouvant être similaires, ont chacun leur propre implémentation nationale. La longueur des numéros peut être fixe dans certains plans de numérotage nationaux et variable dans d'autres et les spécifications de numérotation pour les appels locaux et les appels longue distance destinés au même numéro peuvent varier.

2 L'attribution d'un indicatif de pays UIT-T E.164 spécifique pour chaque pays ou territoire a permis de créer des numéros internationaux qui sont uniques et non ambigus.

3 Toutefois, des initiatives ont été prises afin d'harmoniser, dans une certaine mesure, la numérotation et le numérotage nationaux à des fins précises. Les voyageurs étant de plus en plus nombreux, que ce soit pour des déplacements professionnels ou privés, on s'est rendu compte que si les visiteurs d'un pays pouvaient utiliser le système téléphonique du pays visité avec la même facilité que celui de leur pays d'origine, cette possibilité présenterait des avantages sur le plan des services et de l'exploitation et faciliterait les appels internationaux vers le pays d'origine du visiteur. Pour cela, il a été décidé de recommander l'utilisation du préfixe de numérotation '00' pour les appels internationaux, ce qui n'a aucune incidence sur le plan de numérotage national.

4 Plus récemment, il a été demandé, pour des raisons humanitaires, d'envisager une harmonisation des numéros nationaux utilisés pour les services d'alerte, de maintien de l'ordre, médicaux et de sauvetage dans les situations d'urgence. La proposition ne visait pas à établir un seul numéro à l'échelle mondiale mais plutôt à suggérer aux Administrations d'envisager d'implémenter un deuxième numéro, l'idée étant que l'un des deux numéros s'appliquerait dans la plupart des pays du monde. Voir [UIT-T E.161.1], Lignes directrices pour choisir un numéro d'urgence pour les réseaux de télécommunication publics.

5 Au Sommet mondial sur la société de l'information (SMSI) qui a eu lieu à Tunis en 2005, il a été mentionné, au paragraphe 92, ce qui suit: "**Nous encourageons les pays et toutes les autres parties concernées à mettre en place** des lignes téléphoniques d'assistance aux enfants, en tenant compte de la nécessité de mobiliser les ressources adéquates. Il faudrait réserver à cet effet des numéros faciles à mémoriser et utilisables gratuitement à partir de tout type de téléphone."

6 Les discussions ont progressivement évolué vers une demande plus complexe visant à ce que les pays envisagent non seulement de mettre en place des lignes téléphoniques d'assistance aux enfants, mais aussi d'utiliser un numéro national harmonisé à l'échelle mondiale pour ces lignes téléphoniques. Il a été demandé à l'UIT d'étudier les possibilités d'atteindre cet objectif.

Recommandation UIT-T E.164

Plan de numérotage des télécommunications publiques internationales

Supplément 5

Guide concernant le choix des numéros pour les lignes téléphoniques d'assistance aux enfants

1 Domaine d'application

Le présent Supplément porte sur les questions relatives aux lignes téléphoniques d'assistance (aspects de service, opérationnels et commerciaux), et plus précisément sur la question des lignes téléphoniques d'assistance pour les enfants et au sujet des enfants. Les Administrations nationales sont invitées à étudier les mécanismes qui pourraient être disponibles pour arriver à un numéro court national harmonisé à l'échelle mondiale pour ces lignes téléphoniques d'assistance. Pour cela, les Administrations qui sont en train de choisir pour la première fois un numéro court pour les lignes téléphoniques d'assistance aux enfants sont invitées à envisager d'utiliser le 116 111. Quant aux Administrations des pays qui ont déjà des numéros pour les lignes téléphoniques d'assistance aux enfants, elles sont invitées à envisager d'attribuer le 116 111 comme deuxième numéro ou comme numéro de remplacement. Ces numéros courts devraient pouvoir être utilisés gratuitement par l'appelant depuis n'importe quel téléphone.

2 Références

- [UIT-T E.161.1] Recommandation UIT-T E.161.1 (2008), *Lignes directrices pour choisir un numéro d'urgence pour les réseaux de télécommunication publics.*
- [UIT-T E.164] Recommandation UIT-T E.164 (2005), *Plan de numérotage des télécommunications publiques internationales.*
- [UIT-T E.190] Recommandation UIT-T E.190 (1997), *Principes et responsabilités en matière de gestion, d'attribution et de retrait des ressources de numérotage international de la série E.*

3 Définitions

Le présent Supplément définit les termes suivants:

3.1 ligne téléphonique d'assistance aux enfants: service auquel on accède par l'intermédiaire du service téléphonique public, qui est gratuit pour l'appelant, qui est fourni spécifiquement pour les enfants ou pour leur compte et qui offre une certaine forme d'intervention par le biais de conseils et/ou du renvoi à d'autres organismes ou organisations nationales désignées.

3.2 ligne téléphonique d'assistance: service auquel on accède par l'intermédiaire du service téléphonique public, qui est fourni pour une certaine catégorie de personnes ou pour le compte de ces personnes et qui offre une certaine forme d'intervention par le biais de conseils et/ou du renvoi à d'autres organismes ou organisations nationales désignées.

4 Abréviations et acronymes

Le présent Supplément utilise les abréviations et acronymes suivants:

CHL ligne téléphonique d'assistance aux enfants (*child helpline*)

PSAP point de réponse de service public (*public service answering point*)

5 Lignes téléphoniques d'assistance

5.1 Dans les pays dans lesquels il existe des lignes téléphoniques d'assistance, on distingue probablement au moins deux catégories en fonction du coût des appels pour ces lignes téléphoniques. Une ligne téléphonique d'assistance est mise en place afin d'apporter une aide et des informations aux appelants dans un domaine précis. Les conventions et réglementations nationales applicables aux lignes téléphoniques d'assistance ont été établies de même que les ressources de numérotage nationales associées. Certaines de ces ressources de numérotage peuvent correspondre à des services de libre appel tandis que d'autres peuvent correspondre à des services kiosque.

5.2 En général, les lignes téléphoniques d'assistance ne relèvent pas de la même catégorie que les points de réponse de service public (PSAP, *public service answering point*) associés aux services de maintien de l'ordre, médicaux et de sauvetage d'urgence. Ces derniers sont essentiellement des ressources publiques nationales. Ils sont souvent accessibles au moyen de numéros courts tels que 112, 911 et 999. Les appels sont gratuits pour l'appelant et il existe souvent des mécanismes opérationnels spéciaux (par exemple le maintien de l'appel jusqu'à ce que l'appelé y mette fin) dans le cas des points PSAP.

6 Lignes téléphoniques d'assistance aux enfants

6.1 Le présent Supplément porte sur les lignes téléphoniques d'assistance dédiées aux enfants et à leurs problèmes, à savoir les "lignes téléphoniques d'assistance aux enfants" (CHL, *child helpline*). Dans certains pays, ces lignes téléphoniques d'assistance sont gérées par des organismes caritatifs, non gouvernementaux, tandis que dans d'autres pays, elles sont gérées par des organisations nationales désignées. Les appels téléphoniques destinés à ces organismes sont souvent gratuits pour l'appelant mais peuvent utiliser un service de libre appel normalement offert par une ou plusieurs entreprises téléphoniques nationales. Afin de protéger l'identité de l'appelant, à savoir de l'enfant, ces numéros présentent souvent des caractéristiques spéciales de sécurité et de confidentialité. Dans certains pays, les numéros attribués aux lignes téléphoniques d'assistance aux enfants appartiennent à une catégorie analogue à celle des points PSAP pour les services d'urgence, et les appels sont généralement gratuits pour l'appelant.

7 Exemples de numérotage

7.1 Dans les pays de l'Union européenne et de la CEPT, la question des lignes téléphoniques d'assistance aux enfants a longuement été examinée. Il a été décidé de réserver les numéros 116 111 et 116 000 pour les lignes téléphoniques d'assistance aux enfants. Cette décision ne comporte aucun engagement quant aux modalités d'implémentation de ces numéros parmi les multiples organismes qui ont plusieurs numéros existants pour les lignes téléphoniques d'assistance aux enfants.

7.2 En Afrique de l'Est, sous l'égide de la East African Communications entities Organisation (EACO), des discussions sont en cours pour harmoniser l'utilisation du numéro court 116 pour les lignes téléphoniques d'assistance aux enfants dans la totalité des pays membres de l'organisation. Actuellement, le numéro 116 est attribué à cette fin sur le plan national dans la quasi-totalité des cinq pays.

8 Invitation

8.1 Les Administrations sont invitées à tenir compte du fait que, si les numéros courts 116 ou 116 111 sont actuellement utilisés ou réservés pour les lignes téléphoniques d'assistance aux enfants, il ne sera pas nécessaire de procéder à des changements.

8.2 Toutes les Administrations sont invitées à attribuer le numéro 116 ou le 116 111 comme numéro d'accès aux lignes téléphoniques d'assistance gérées par les organisations de protection de l'enfance.

8.3 Les Administrations des pays qui n'ont pas de lignes téléphoniques d'assistance aux enfants sont invitées à recommander l'utilisation du 116 ou du 116 111 pour l'accès téléphonique aux lignes téléphoniques d'assistance aux enfants qui pourraient être créées dans l'avenir.

8.4 Les Administrations des pays qui ont des lignes téléphoniques d'assistance aux enfants fonctionnant avec divers numéros sont invitées à envisager la possibilité d'introduire soit le numéro 116, soit le numéro 116 111 parallèlement aux autres numéros utilisés.

9 Pour complément d'étude

9.1 Il existe d'autres aspects de la protection de l'enfance, par exemple le cas des enfants qui ont été déplacés de leur pays d'origine ou kidnappés et qui pourraient avoir besoin d'applications de télécommunication spéciales (numéros courts par exemple). Il est proposé que ces autres aspects fassent l'objet d'un complément d'étude dans l'avenir.

SÉRIES DES RECOMMANDATIONS UIT-T

| | |
|----------------|---|
| Série A | Organisation du travail de l'UIT-T |
| Série D | Principes généraux de tarification |
| Série E | Exploitation générale du réseau, service téléphonique, exploitation des services et facteurs humains |
| Série F | Services de télécommunication non téléphoniques |
| Série G | Systèmes et supports de transmission, systèmes et réseaux numériques |
| Série H | Systèmes audiovisuels et multimédias |
| Série I | Réseau numérique à intégration de services |
| Série J | Réseaux câblés et transmission des signaux radiophoniques, télévisuels et autres signaux multimédias |
| Série K | Protection contre les perturbations |
| Série L | Construction, installation et protection des câbles et autres éléments des installations extérieures |
| Série M | Gestion des télécommunications y compris le RGT et maintenance des réseaux |
| Série N | Maintenance: circuits internationaux de transmission radiophonique et télévisuelle |
| Série O | Spécifications des appareils de mesure |
| Série P | Terminaux et méthodes d'évaluation subjectives et objectives |
| Série Q | Commutation et signalisation |
| Série R | Transmission télégraphique |
| Série S | Equipements terminaux de télégraphie |
| Série T | Terminaux des services télématiques |
| Série U | Commutation télégraphique |
| Série V | Communications de données sur le réseau téléphonique |
| Série X | Réseaux de données, communication entre systèmes ouverts et sécurité |
| Série Y | Infrastructure mondiale de l'information, protocole Internet et réseaux de prochaine génération |
| Série Z | Langages et aspects généraux logiciels des systèmes de télécommunication |